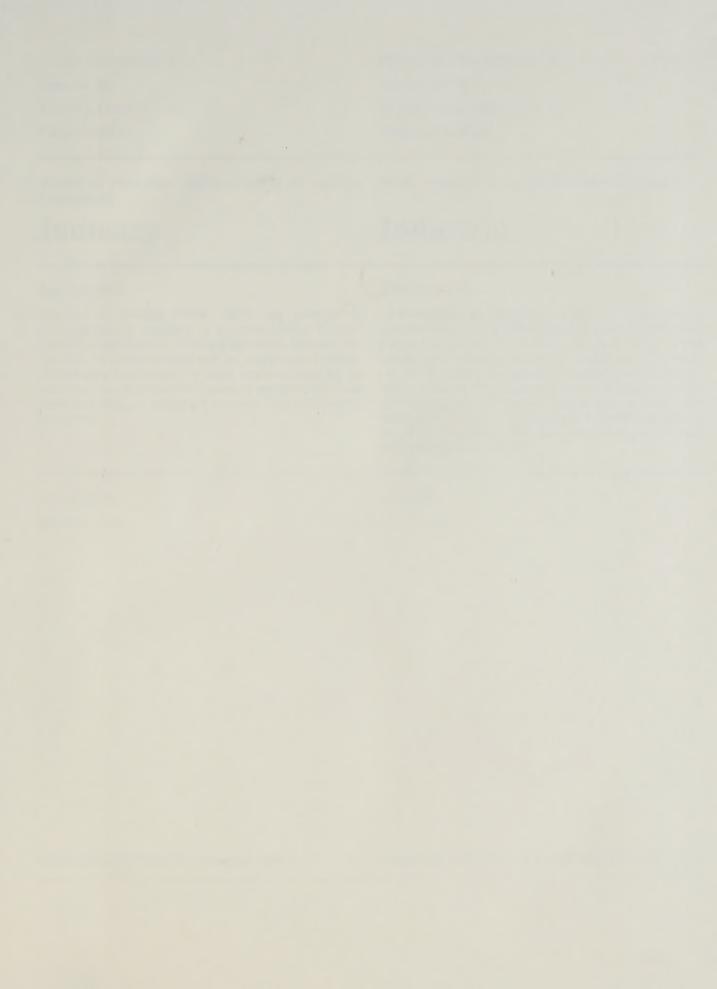


Digitized by the Internet Archive in 2023 with funding from University of Toronto









HOUSE OF COMMONS

Issue No. 38

Thursday, March 30, 1995

Chair: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 38

Le jeudi 30 mars 1995

Président: Paul Zed

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'

Industry

Industrie

RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business* (October 1994) and documents released with the 1995–96 Budget, a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area

CONCERNANT:

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et conformément aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME* (Octobre 1994) et des documents d'accompagnement du budget de 1995–1996, une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notament des bulletins mensuels que publieraient les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine

WITNESSES:

(See back cover)

TÉMOINS:

(Voir à l'endos)



STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chair: Paul Zed

Vice-Chairs:

Yves Rocheleau Andy Mitchell

Members

Judy Bethel
John Bryden
Nick Discepola
Ed Harper
David Iftody
Gaston Leroux
Ian McClelland
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Associate Members

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Mauril Bélanger Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 9)

Santosh Sirpaul

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: Paul Zed

Vice-présidents: Yves Rocheleau Andy Mitchell

Membres

Judy Bethel
John Bryden
Nick Discepola
Ed Harper
David Iftody
Gaston Leroux
Ian McClelland
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Membres associés

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Mauril Bélanger Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 9)

La greffière du Comité

Santosh Sirpaul

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

MINUTES OF PROCEEDINGS

THURSDAY, MARCH 30, 1995 (69)

[Text]

The Standing Committee on Industry met this day in a televised session at 9:05 o'clock a.m. in Room 253–D, Centre Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

Members of the Committee present: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul Zed.

Acting Member present: Tony Ianno for Dennis Mills.

Associate Member present: Walt Lastewka.

In attendance: From the Committees and Parliamentary Associations Directorate: Danielle Parent-Bélisle, Committee Clerk. From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas, Research Officer.

Witnesses: From the Bank of Nova Scotia: Bruce R. Birmingham, Vice-Chairman; Warren K. Walker, Senior Vice-President. From the Hongkong Bank of Canada: William R.P. Dalton, President and Chief Executive Officer; Lindsay Gordon, Senior Vice-President, Credit; Yousset Nasr, Executive Vice-President, Treasury and Eastern Canada. From the Canadian Imperial Bank of Commerce: Holger Kluge, President, CIBC Personal and Commercial Bank; Cliff Shirley, Executive Vice-President, Small Business Ombudsman; Merri Jones, Senior Vice-President, Ontario Credit Risk Management Division; Robert Panet-Raymond, Senior Vice-President, Commercial and Corporate Banking, Québec.

Pursuant to its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business* (October 1994) and documents released with the 1995–96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area. (See Minutes of Proceedings and Evidence, dated March 28, 1995, Issue No. 35).

Bruce R. Birmingham from the Bank of Nova Scotia made a statement and, with the other witness, answered questions.

At 10:25 o'clock a.m., the sitting was suspended.

At 10:34 o'clock a.m., the sitting resumed.

William R.P. Dalton from the Hong Kong Bank of Canada made a statement and, with the other witnesses, answered questions.

At 11:52 o'clock a.m., the sitting was suspended.

At 12:00 o'clock p.m., the sitting resumed.

PROCÈS-VERBAL

LE JEUDI 30 MARS 1995 (69)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie tient un séance télévisée à 9 h 05, dans la salle 253-D de l'édifice du Centre, sous la présidence de Paul Zed (*président*).

Membres du Comité présents: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

Membre suppléant présent: Tony Ianno pour Dennis Mills.

Membre associé présent: Walt Lastewka.

Aussi présent: De la Direction des comités et des associations parlementaires: Danielle Parent-Bélisle, greffière de Comité. Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas, attaché de recherche.

Témoins: De la Banque de la Nouvelle-Écosse: Bruce R. Birmingham, vice-président; Warren K. Walker, vice-président principal. De la Banque Hongkong du Canada: William R.P. Dalton, président et chef de la direction; Lindsay Gordon, premier vice-président, Service du crédit; Yousset Nasr, vice-président à la direction du trésor et de toutes les succursales de l'est du Canada. Représentants de la Banque canadienne impériale de commerce: Holger Kluge, président, Banque pour les particuliers et les entreprises; Cliff Shirley, vice-président à la direction et ombudsman pour la petite entreprise; Merri Jones, première vice-présidente, Crédit Ontario; Robert Panet-Raymond, premier vice-président, Entreprises pour le Québec.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME* (octobre 1994) et des documents d'accompagnement du budget de 1995–1996, le Comité entreprend une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et des outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publieraient les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine. (*Voir Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule nº 35*).

Bruce R. Birmingham, de la Banque de la Nouvelle-Écosse, fait une déclaration et, avec l'autre témoin, répond aux questions.

À 10 h 25, le Comité suspend ses travaux.

À 10 h 34, le Comité reprend ses travaux.

William R.P. Dalton, de la Banque Hongkong du Canada, fait une déclaration et, avec les autres témoins, répond aux questions.

À 11 h 52, le Comité suspend ses travaux.

À 12 heures, le Comité reprend ses travaux.

Holger Kluge and Cliff Shirley from the Imperial Bank of Commerce made statements and, with the other witnesses, commerce, font des déclarations et, avec les autres témoins, answered questions.

At 1:22 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Holger Kluge et Cliff Shirley, de la Banque impériale de répondent aux questions.

À 13 h 22, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Santosh Sirpaul

Clerk of the Committee

Marie Louise Paradis

Committee Clerk

La greffière du Comité

Santosh Sirpaul

Greffière de Comité

Marie Louise Paradis

EVIDENCE

[Recorded by Electronic Apparatus] Thursday, March 30, 1995 [Traduction]

TÉMOIGNAGES

[Enregistrement électronique] Le jeudi 30 mars 1995

• 0904

The Chairman: Call to order. Good morning, gentlemen. Thank you for coming this morning.

We are resuming consideration of Standing Order 108(2), pursuant to the recommendations contained in our report "Taking Care of Small Business" and the documents released in the 1995–96 budget, a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area.

Le président: La séance est ouverte. Bonjour, messieurs. Merci de votre présence ici aujourd'hui.

Nous reprenons, conformément à l'article 108(2) du Règlement et conformément aux recommandations de notre rapport «Pour financer le succès de la PME» et des documents d'accompagnement du budget 1995–1996, notre étude des grandes banques afin d'établir des critères permettant d'évaluer leur rendement au chapitre du financement des petites entreprises, notamment la production par les grandes banques et institutions financières de rapports trimestriels pour faire le point sur le rendement dans ce domaine.

• 0905

For the past two days I have included an opening statement that is in fact a line from our committee report, "Taking Care of Small Business". This line I think sums up one of the fundamental problems we face:

What we continue to hear from our constituents is directly opposed to the message conveyed to us by the chartered banks.

We must reconcile these opposing views of the banks/small business relationship. I trust the banks who appear before us believe what they tell us, but believe me, the constituents who call us and write us know the way they have been treated by banks. We must go back to our constituents with something positive and we intend to do so, but we need your help.

One of our members has suggested a benchmark of one-third of total commercial loans. Some of us have reservations about this as a useful benchmark. If you don't like this benchmark, come up with a better one. This committee has been frank in acknowledging that performance covers a wide array of activity. We have been open to suggestions that factors such as the new codes of conduct will affect performance. But at the end of the day, we need a performance benchmark, not a series of excuses about why it will be difficult to construct one. We need a reliable, acceptable performance measure that will help reconcile these opposing views. The government is committed to hammering out one by the fall and we're committed as an industry committee to working with your industry, the banking industry, to establish some acceptable guides.

With those opening remarks, ladies and gentlemen, I would like to welcome from the Bank of Nova Scotia Mr. Bruce Birmingham, the vice—chairman. He's joined this morning by Mr. Warren Walker, the senior vice—president.

Je reprends, comme je l'ai fait hier et avant-hier, cette déclaration qui est tirée du rapport de notre comité «Pour financer le succès de la PME», qui résume bien à mon avis un des problèmes fondamentaux auquel nous nous heurtons:

Le message qui nous est constamment transmis par nos électeurs est tout à fait contraire à celui que nous donnent les banques à charte.

Nous devons faire en sorte de réconcilier ces vues contradictoires de la relation entre les banques et la PME. Je ne doute pas que les banques qui témoignent devant nous croient ce qu'elles nous disent, mais croyez—moi, les électeurs qui nous appellent et nous écrivent savent comment ils ont été traités par les banques. Nous devons pouvoir revenir devant nos électeurs avec quelque chose de positif et c'est ce que nous avons l'intention de faire, mais pour cela nous avons besoin de votre aide.

Un de nos membres a proposé un critère selon lequel un tiers de tous les prêts commerciaux devraient être consentis à des petites et moyennes entreprises. Certains d'entre nous ne sont pas convaincus de l'utilité d'un critère comme celui-là. Si vous n'aimez pas ce critère, proposez-nous en un meilleur. Le comité est tout à fait disposé à reconnaître que le rendement se mesure en fonction d'une multitude d'activités. Nous admettons les arguments de ceux qui disent que les nouveaux codes de conduite auront une incidence sur le rendement. Il n'en reste pas moins qu'au bout du compte, nous devrons en arriver à un modèle d'évaluation et que nous ne pourrons pas nous contenter des mille et un prétextes invoqués pour expliquer la difficulté d'élaborer un mécanisme de ce genre. Il nous faut un mécanisme fiable et acceptable qui nous permette de mesurer le rendement et de réconcilier ces vues contradictoires. Le gouvernement s'est engagé à faire en sorte que ce mécanisme soit en place dès l'automne, et nous, les membres du Comité de l'industrie, sommes prêts à travailler avec votre secteur, le secteur des banques, afin d'en arriver à des mesures acceptables.

Cela dit, messieurs, je tiens à souhaiter la bienvenue à M. Bruce Birmingham, vice-président de la Banque de Nouvelle-Écosse. Il est accompagné ce matin de M. Warren Walker, premier vice-président.

I believe, gentlemen, you've both had a trial before our committee once before. Welcome this morning. I believe you have some opening remarks.

Mr. Bruce Birmingham (Vice-Chairman, Bank of Nova Scotia): Thank you, Mr. Chairman.

My name is Bruce Birmingham and I have responsibility for Scotiabank's branch-based retail and commercial operations in Canada. I'm joined here today by Warren Walker, our senior vice-president of Canadian commercial banking. Warren is responsible for developing our strategy and programs targeted at the small and medium-sized businesses across Canada.

We had the opportunity to meet with this committee last year to share with you some of the steps Scotiabank was taking to more effectively meet the needs of the more than 250,000 business enterprises that have chosen Scotiabank as their bank. We are naturally pleased to have this chance to update you on our progress and to outline several new initiatives we have developed since we last met. As well, I would like to offer some views on other issues you have outlined as points for discussion in your invitation.

First I would like to summarize what Scotiabank has accomplished over the past 11 months or so since we last were here. We have continued to generate excellent growth in our small business loan portfolio. As of January 1995, the end of the bank's first quarter, we had \$4.4 billion in loans outstanding under lines of credit less than \$1 million. For the sake of consistency with our presentation last year, this does not include RoyNat totals. although in a few minutes I'll come back to RoyNat and the opportunity it brings to the bank and to our customers.

Since October 1992, our small business loans have grown by \$1.4 billion, better than 45%. Just since we appeared before this committee last year, we have added another \$700 million to our small business loan portfolio, a growth of more than 20%.

• 0910

We now extend credit to about 75,000 small businesses across Canada. This means we are serving 30,000—or about 70%—more small business borrowers today than we were just two years ago. Even compared with last year, we are now helping 15,000 more small businesses with their credit needs. That's 20% more customers in less than a year.

Tables showing the growth in our small business lending activities are appended to our presentation notes, which I believe have been provided to members. We've used basically the same format we followed last year, although we have provided additional information by loan amounts.

While it's not my intent to dwell on our numbers, I would like to make one final point on our lending volumes. Over the past two years our lending volume has increased in every region of the country, reflecting our continued strong efforts to reach out to small business through our entire network of local and community branches.

[Translation]

Industry

Je crois, messieurs, que vous êtes tous deux déjà venus témoigner devant notre comité. Soyez les bienvenus. Je crois que vous avez un exposé à nous présenter.

M. Bruce Birmingham (vice-président, Banque de Nouvelle-Écosse): Merci, monsieur le président.

Je m'appelle Bruce Birmingham et à la Banque Scotia, j'assume la responsabilité des opérations effectuées par les particuliers et les entreprises dans notre réseau canadien de succursales. Je suis accompagné aujourd'hui par Warren Walker qui est notre vice-président principal, Clientèle commerciale Canada. Son rôle consiste à élaborer les stratégies et les programmes visant notre clientèle canadienne des petites et moyennes entreprises.

Nous avons déjà eu l'occasion de rencontrer ce comité l'année passée, pour parler des mesures prises par la Banque Scotia afin de répondre de manière plus efficace aux besoins des quelque 250 000 entreprises qui ont choisi notre institution. Aussi, nous sommes très heureux de pouvoir vous parler aujourd'hui de nos progrès et de vous présenter les nouvelles initiatives mises en place depuis la précédente réunion du comité. J'aimerais également vous donner notre point de vue sur les autres sujets à l'ordre du jour.

Tout d'abord, je résumerai brièvement ce que la Banque Scotia a accompli au cours des 11 mois qui se sont écoulés depuis la dernière réunion du comité. Notre portefeuille de prêts aux PME a continué à connaître une forte croissance. À la fin de janvier 1995, date où se termine le premier trimestre de notre exercice financier, l'encours de nos prêts consentis aux termes de lignes de crédit de montants inférieurs à un million de dollars. s'élevait à 4,4 milliards de dollars. Par souci de cohérence avec notre présentation de l'an passé, nous n'avons pas inclus dans ce total l'encours de RoyNat, sur lequel nous reviendrons plus tard pour parler des opportunités qu'offre cette filiale aussi bien à la Banque qu'à nos clients.

Depuis octobre 1992, notre portefeuille des prêts aux PME a connu une croissance de 1,4 milliard de dollars, soit plus de 45 p. 100. Et, seulement depuis la date de notre présence l'an dernier, à ce comité, l'encours de nos prêts aux PME a progressé de 700 millions de dollars, soit une croissance de plus de 20 p. 100.

Nous avons consenti des crédits à près de 75 000 PME à travers le Canada. Ce qui signifie que notre clientèle de PME s'est accrue de 30 000 nouveaux emprunteurs, soit une augmentation de quelque 70 p. 100 en deux ans. Et si l'on s'en tient seulement à l'an dernier, nous offrons des crédits à 15 000 PME de plus. Ce qui correspond à 20 p. 100 de clients supplémentaires en moins d'un an.

Des tableaux illustrant la croissance de nos prêts aux PME sont joints au texte de notre exposé, qui vous a été remis je crois. Nous avons pratiquement utilisé le même format que l'an dernier tout en ajoutant d'autres éléments d'information sur le montant des prêts.

Il n'est pas dans notre intention de nous appesantir sur nos résultats mais j'aimerais cependant ajouter un dernier mot sur le volume de nos prêts. Au cours des deux dernières années, notre portefeuille de prêts s'est accru dans toutes les régions du pays, ce qui reflète bien les efforts importants que nous n'avons cessé de déployer pour atteindre les PME par le biais de notre réseau de succursales partout présentes sur le plan local pour servir leurs différentes communautés.

Let me now turn to the reasons behind this growth and our recent initiatives to increase lending and capital access to small and medium-sized business.

Last year we outlined to the committee our two guiding principles in commercial banking at Scotiabank. One, we're a relationship bank. This means we strive to be close to our customers, to understand their individual needs. Two, we're a community bank. Our managers are close to their communities. In the vast majority of cases, credit decisions are made at the local level, as close to the customer as possible. These principles continue to be the basis of our success in building our small business lending.

In your letter to the bank inviting us to meet with the committee, you asked us how the financial community would react to the recently announced changes to the SBLA program.

First, we understand the policy thinking behind the changes to the SBLA. Revising this type of program to achieve cost recovery is an obvious fact of life, given our country's fiscal problems, and as long as the costs of government policy changes and related tax changes are fair and balanced, we are very supportive.

Second, however, we should understand that the changes being introduced will result in a considerably diminished use of the program, as it will be much less attractive to borrowers. Having said this, we are taking steps with our own loan programs to close any gaps that may be created and to ensure small businesses do not suffer any diminished access to credit as a result of the SBLA changes.

But let me get back to my update on our small business initiatives and the work we've done to improve our overall service to small business customers. In the past year we've continued to improve our communications with small business. Our credit agreements and other loan documentation have been totally revamped. We've dropped all the legalese. Everything is explained in plain language, in type that everybody can read, and we've explained the terms and conditions of our relationships with our customers in one straightforward, easy—to—understand booklet.

Complementing this initiative, we've just introduced our code of conduct for small business. We call it "Scotia Business Commitments". It spells out in very clear and precise terms what small business customers can expect from our bank. It also explains our complaint resolution procedures customers can follow if we fail to live up to their expectations. This includes a new Scotia Business Credit Mediation Program, an alternative dispute resolution process that picks up on one of the recommendations from this committee's report, "Taking Care of Small Business".

[Traduction]

Passons maintenant aux facteurs qui sous-tendent cette croissance et aux récentes initiatives destinées à permettre aux PME un meilleur accès au financement.

L'an dernier, nous avions défini devant ce comité nos deux principes directeurs en matière de crédit commercial. Le premier consiste à privilégier l'aspect relationnel. Nous voulons dire par là que nous nous efforçons d'être très proches de nos clients et de comprendre quels sont leurs besoins spécifiques. Le second consiste à nous intégrer à la vie communautaire. Nos directeurs sont très proches de leur collectivité. Dans la majorité des cas, les décisions de crédit sont prises au niveau local, aussi près que possible du client. Ces principes restent le fondement même de notre réussite dans le domaine des prêts aux PME.

Dans votre lettre nous invitant à rencontrer le comité, vous demandiez comment notre industrie allait réagir aux aménagements récemment apportés au programme LPPE.

Tout d'abord, nous comprenons la démarche qui a conduit à ces aménagements. La révision de ce type de programme dans le but d'en mieux contrôler les coûts fait partie des contraintes fiscales que connaît actuellement notre pays. Et, pour autant que les changements affectant les coûts des politiques gouvernementales se répercutent équitablement sur les taxes correspondantes, nous ne pouvons qu'être d'accord.

En second lieu, cependant, nous devrions comprendre que les changements apportés auront pour résultats de réduire considérablement la portée du programme en le rendant beaucoup moins intéressant aux yeux de l'emprunteur. Ceci dit, nous prenons actuellement les mesures nécessaires au niveau de nos propres programmes de prêts afin de combler les vides éventuels pouvant en résulter et de nous assurer ainsi que les changements apportés au programme LPPE ne réduisent en aucune manière l'accès des PME au crédit.

Mais permettez-moi de revenir sur les initiatives de la banque visant les PME et sur les efforts déployés pour améliorer la qualité du service à nos clients des PME. L'an dernier, nous avons continué à améliorer nos communications avec les PME. Les conventions de crédit ainsi que les autres documents relatifs aux prêts ont été entièrement repensés. Nous nous sommes débarrassés de tout jargon juridique. Tout est expliqué et imprimé dans un langage clair, compréhensible pour tous. Et nous avons produit une brochure détaillant les conditions et modalités de nos relations avec nos clients en termes simples, clairs et précis.

Pour parachever cette initiative, nous venons de produire un document contenant notre code de conduite sur nos relations avec les PME. Nous l'avons intitulé *L'engagement de la Banque Scotia envers l'entreprise* et il présente en termes simples et précis ce que les clients PME sont en droit d'attendre de notre banque. Il explique également la procédure que nous avons mise en place pour le règlement des plaintes des clients, procédure que peut suivre le client qui estime que nous ne parvenons pas à répondre de façon satisfaisante à ses attentes. Cette procédure offre également un autre mode de négociation, le Programme de médiation de la Banque Scotia en matière de crédit commercial, programme qui reprend une des recommandations du rapport «Pour financer le succès de la PME» de ce comité.

Our service commitments will be explained in a video that will be available to small business borrowing customers through our branches. This video is now in production. We hope to have it available within a month.

On the customer service front we've implemented changes to the way we rate our branch managers' performance. A very important factor in managers' performance appraisals, and therefore their pay, is the quality of service at their branches, including service to small business clients.

• 0915

Importantly, the scoring is done by our customers through a formal survey program called "Just Between Us". This measures the quality of service and tracks our progress right down to the branch level.

If our branches don't deliver what our customers say they want, every specific thing that occurs, they fix it.

We plan to make further refinements to our customer survey program over the next year to improve the quality of the input and the comments we receive specifically from small business customers.

In the area of improving our ability to meet the needs of emerging knowledge-based and high-tech sectors, we have added expertise in this area and have identified 14 locations across the country from which we will meet the needs of the most sophisticated of these businesses.

As well, we have established a relationship with the technology assessment service of Ortech to help us assess the specific scientific aspects of the viability of high-tech ventures.

In addition, we initiated special training programs and seminars for our staff, working collaboratively with industry associations and third parties.

Finally, we have continued to aggressively pursue term financing, subordinated debt, mezzanine and equity placements for small and medium-sized businesses through RoyNat, a merchant bank acquired by us last April.

Finally, Mr. Chairman, I'd like to offer a few comments on the issue of statistics. The last time we appeared before this committee I said that Scotiabank would have no problem outlining on a regular basis what we've done in support of small business, including providing a comprehensive picture of lending activity. Significant progress has been made in this area through the joint efforts of the Bank of Canada, the Department of Finance, Statistics Canada and the Canadian Bankers Association.

Definitions are being agreed upon and reporting systems have been harmonized on basic loan data. This information is now available and will be published on a quarterly basis.

While I believe the progress that has been made on the statistical front is a significant step in the right direction, we also need to bear in mind the limitations of this information. First, as we all know, business lending is cyclical. There will continue

[Translation]

Notre engagement en matière de service est explicité par un document vidéo qui sera à la disposition des emprunteurs du secteur des PME par l'entremise de nos succursales. Ce document vidéo est actuellement en cours de montage et devrait être disponible d'ici environ un mois.

Au niveau du service clientèle, nous avons également modifié notre mode d'évaluation des directeurs de succursale. Un des facteurs déterminants pour l'évaluation du rendement d'un directeur de succursale et par conséquent pour son salaire est la qualité du service offert dans sa succursale, y compris le service à la clientèle des PME.

Il est important de souligner que l'évaluation est faite par nos clients, par le biais de notre sondage officiel appelé «Entre nous», qui est destiné à évaluer la qualité du service et qui permet de suivre nos progrès, au niveau de chaque succursale.

Si une succursale ne répond pas aux attentes de ses clients, notre our managers know it, and because they're now accountable for directeur en est informé et comme il est directement et spécifiquement concerné, il remédie à la situation.

> Nous prévoyons perfectionner ce sondage au cours de la prochaine année afin de mieux identifier les réponses et les commentaires reçus de la clientèle des PME.

> Pour ce qui est de répondre aux besoins, même les plus sophistiqués, des entreprises des secteurs de pointe et de haute technologie, nous possédons 14 centres à travers le Canada qui possèdent toute l'expertise nécessaire.

> Nous avons également établi des liens avec le service d'évaluation technologique Ortech afin de pouvoir évaluer les aspects scientifiques permettant de juger de la viabilité de certains projets de technologie avancée.

> En outre, nous avons mis en place des programmes et séminaires de formation spéciale pour nos employés en collaboration avec les associations professionnelles et autres intervenants.

> Enfin, nous avons énergiquement poursuivi nos activités dans le domaine du financement à terme, des dettes subordonnées, du financement mezzanine et du financement par actions pour le compte des PME, par le biais de RoyNat, la banque d'affaires dont nous avons fait l'acquisition en avril dernier.

> Pour conclure, monsieur le président, j'aimerais faire quelques commentaires à propos des statistiques. La dernière fois que nous nous sommes présentés devant ce comité, j'avais déclaré que la Banque Scotia n'aurait aucun problème à faire, de façon régulière, un rapport sur ses activités en faveur de la PME et à fournir une image globale de ses activités de crédit. Des progrès importants ont été réalisés dans ce domaine grâce aux efforts conjoints de la Banque du Canada, du ministère des Finances, de Statistique Canada et de l'Association des banquiers canadiens.

> Nous avons fixé des définitions, procédé à l'harmonisation des systèmes de relevés sur les données de base relatives aux prêts. Cette information est maintenant disponible et sera publiée chaque trimestre.

> Bien que nous ne contestions pas que les progrès réalisés sur le plan des statistiques représentent un pas important dans la bonne direction, nous n'en sommes pas moins conscients des limites de l'information ainsi obtenue. En premier lieu, nous

to be ups and downs in the numbers in the future, just as in the past, for underlying economic reasons. Market forces also continue to influence whether business chooses to borrow from their bank or repay debt from the proceeds of equity raised when markets are receptive.

Second, these numbers tell only part of the story. Small business financing is often so completely intertwined with the owner's personal banking that in many cases it is impossible to get a fix on the actual amount of small business financing involved. An example of this problem came out of this committee's hearings last April; when interest rates dropped in 1994, many small business owners shifted company debt to personal mortgage debt.

Lastly, the numbers we are able to provide cover only the activities of the major banks and do not account for specialized finance companies, trusts, cooperatives, mortgage lenders and many others involved in lending to small business.

For all of those reasons, lending statistics will never be more than broad indicators of trends and perhaps measures of relative impact on new initiative or market forces.

In conclusion, Scotiabank remains strongly committed to the hundreds of thousands of small and medium–sized businesses that have chosen us as their bank. While I think we have achieved good success in the building of our small business lending portfolio, we are continuing to work very hard to improve the service we provide to our small business clients on all fronts.

• 0920

Just as it was a year ago, however, there is still room for Scotiabank and for banks generally to provide better service to the small business community. We remain committed to helping small business and to creating the kind of environment that will help ensure Canada's future prosperity.

We would welcome your questions and continuing discussion. Thank you.

The Chairman: Thank you very much, Mr. Birmingham.

The chair has decided that, in view of the interest in these subjects, we're going to limit the opening round of questions to five minutes. We might get in two or three more questioners. I assume colleagues agree with me.

Some hon. members: Agreed.

The Chairman: Mr. Rocheleau, please.

M. Rocheleau (Trois—Rivières): Merci, monsieur, de votre exposé. Je suis heureux de constater l'ouverture d'esprit dont vous faites preuve par rapport à la recommandation numéro 2 du Comité, qui porte sur la collecte systématique de données. Je pense que vous êtes l'institution qui s'est montrée, jusqu'à maintenant, la plus positive face à cette façon de procéder. Dans mon esprit aussi, si jamais on établissait un tel système, qui serait reconnu par tout le monde, il faudrait l'étendre à toutes les institutions prêteuses, comme vous en faites état, et non pas le réserver aux banques.

[Traduction]

savons tous que dans le secteur du crédit, les activités sont cycliques. Il y aura toujours, comme par le passé, des périodes de croissance et des périodes de fléchissement en fonction des conditions économiques. La situation des marchés continuera toujours à influencer les décisions des entreprises, à savoir, recours au crédit ou remboursement des dettes à partir de nouvelles émissions d'actions, lorsque les marchés sont plus réceptifs.

En deuxième lieu, les chiffres ne donnent qu'une image fragmentaire de la réalité. Les finances d'une PME et celles de son propriétaire sont souvent si étroitement imbriquées qu'il est impossible dans de nombreux cas d'évaluer le montant réel du financement de la PME. Ce problème avait déjà été soulevé l'an dernier. Lorsque les taux d'intérêt ont chuté en 1994, de nombreux propriétaires de PME ont converti leurs dettes commerciales en dette hypothécaire personnelle.

En dernier lieu, les chiffres fournis ne couvrent que les activités des principales banques et ne rendent pas compte de celles des compagnies de financement, des compagnies de fiducie, des coopératives et caisses populaires, des prêteurs hypothécaires et des nombreuses autres institutions prêteuses participant au financement des PME.

Pour toutes ces raisons, les statistiques relatives aux prêts ne seront jamais plus qu'un simple indicateur de tendances permettant peut-être d'évaluer l'impact de nouvelles initiatives ou de l'évolution des marchés.

Pour conclure, je dirai que l'engagement de la Banque Scotia envers les centaines de milliers de PME qui nous ont choisis comme banque demeure entier. Nous pensons avoir bien réussi dans le développement de notre portefeuille PME, mais nous poursuivons cependant nos efforts pour améliorer encore la qualité du service que nous offrons à toutes les PME, dans tout le pays.

Tout comme il y a un an, il est bien sûr possible, pour la Banque Scotia comme pour les autres banques, d'améliorer encore le service aux PME. Mais nous conservons la ferme volonté d'aider les PME et de créer un environnement favorable à la prospérité du Canada.

Je vous remercie de votre attention et je suis à votre disposition pour poursuivre la discussion et répondre à vos questions.

Le président: Je vous remercie, monsieur Birmingham.

Étant donné l'intérêt de ces questions, le président a décidé de limiter le premier tour des questions à cinq minutes. Cela nous permettra peut-être d'avoir deux ou trois personnes de plus. Je suppose que mes collègues sont d'accord avec moi.

Des voix: D'accord.

Le président: Monsieur Rocheleau.

Mr. Rocheleau (Trois—Rivières): Thank you, sir, for your presentation. I'm happy to see you display an open mind with respect to the committee's recommendation 2 dealing with the systematic collection of data. I think that so far you are the institution that has taken the most positive approach to this proposal. Like you, I believe that if ever we were to set up such a system, it would have to be extended to all lending institutions, as you note, and not just reserved for banks.

Compte tenu de votre ouverture d'esprit, j'aurais le goût de entreprises. Vous faites des commentaires à son sujet, dans lesquels vous dites avoir pris des mesures pour contrer les en faites état—le volume de crédit qui pourrait être offert. J'aimerais savoir ce que vous avez mis sur pied pour essayer de bonifier cette loi, par rapport aux restrictions qui ont été mises en place.

Mr. Birmingham: We have used the basis of the Small Business Loans Act to assist us in developing a program we will offer in every one of our branches in Canada to the small business community. This is a program, as we mentioned, with very simple documents. The whole program is based on a new computer program we have set up, and Mr. Walker has worked extensively on it. It will try to meet the needs of all the small business people who, for reasons of cost, may choose not to go under the Small Business Loans Act.

We are currently training our people across the country. We anticipate that the new program will be available in a month or so. The program is specifically directed to providing term credit for the acquisition of assets and the development of a business.

What the members of the committee I'm sure understand is that when we roll out a program of this type across the country, if we make it available in every branch in Canada, the program has to be designed in a format or way that is easy to use by our people, is easy to understand by our clients, and can be processed in a relatively quick time.

It is difficult to make any system that is going to be introduced and delivered by 1,000 different branches in all different environments too complex, so we have tried to work the program down to a method that makes it very easy to use and understand, both by our clients and by our managers.

Warren, would you like to add some comments?

- M. Warren Walker (premier vice-président, Opérations bancaires canadiennes, Banque de Nouvelle-Écosse): La seule chose que je pourrais ajouter, c'est qu'on a inclus, dans le nouveau système, un modèle pour l'évaluation du risque, lequel tient compte non seulement des états financiers de l'entreprise mais aussi du caractère de l'individu. C'est très important et pour nous, cela new system constitutes a departure from previous practices. démarque le nouveau système des anciennes méthodes.
- M. Rocheleau: Que pensez-vous de l'opinion qui prévaut dans certains milieux, selon laquelle la très grande majorité des prêts accordés en vertu de la Loi sur les prêts aux petites entreprises l'auraient été de toute façon?
- Mr. Birmingham: There is no question that some of them would have been granted. Quite frankly, we have used the interim period the SBLA was available to develop our new program. It has served us very well in the sense that it sensitized our entire branch system to the importance of this product and the importance of the market to us. I doubt whether all the loans would have been made if the SBLA program was not available.

[Translation]

In view of your open-minded attitude, I think I'll deal in my vous questionner plutôt sur la Loi sur les prêts aux petites questioning with the Small Business Loans Act. You mentioned you've taken some measures to counteract the effect of certain restrictions and that in your view these restrictions will decrease restrictions apportées à la loi, restrictions qui vont diminuer—vous the amount of credit available. I'd be interested in knowing what types of improvements you have made because of these restrictions.

> M. Birmingham: Nous avons pris la Loi sur les prêts aux petites entreprises comme base d'un programme que nous avons l'intention d'offrir aux PME dans toutes nos succursales au Canada. Comme nous l'avons expliqué, c'est un programme dont la documentation est très simple. Tout le programme est fondé sur un nouveau logiciel auquel M. Walker a consacré beaucoup d'efforts. Son but est de servir les besoins des PME qui, pour des raisons de coûts, préfèrent ne pas avoir recours à la Loi sur les prêts aux petites entreprises.

> Nous sommes en train de former tout notre personnel. Le programme devrait être disponible d'ici un moi ou deux. L'objet du programme est d'offrir du crédit à terme pour l'achat de matériel et l'implantation d'une entreprise.

> Les membres du comité comprendront sûrement que quand un programme de ce genre est offert dans toutes nos succursales au Canada, il a été conçu de façon à être facilement appliqué par nos employés et facilement compris par nos clients avec un délai de traitement relativement court.

> Un système qui doit être introduit et offert par 1 000 succursales différentes dans des milieux très divers ne peut pas être trop complexe, alors nous avons essayé de mettre au point une méthode que nos clients et nos directeurs pourront comprendre et appliquer facilement.

Warren, voulez-vous rajouter quelques commentaires?

- Mr. Warren Walker (First Vice-President, Canadian Banking, Bank of Nova Scotia): The only thing I might add is that we have included in our new system a model for risk assessment that considers not the financial statements of the business but also the character of the individual. It is very important and in this way the
- Mr. Rocheleau: What do you think of the opinion prevalent in some circles to the effect that the great majority of loans granted under the Small Business Loans Act would have been made in any case?
- M. Birmingham: Il ne fait pas de doute que certains auraient été accordés. Je dois avouer que nous avons utilisé la période intérimaire de la LPPE pour élaborer notre nouveau programme. La loi nous a été bien utile dans la mesure où elle a sensibilisé toutes nos succursales à l'importance du produit et l'importance de ce marché pour nous. Je ne suis pas sûr que tous ces prêts auraient été consentis si le programme des prêts aux petites entreprises n'avait pas existé.

[Traduction]

• 0925

I think the most important thing the SBLA program did was to sensitize the entire industry and the lenders to the importance of this tout le secteur et les prêteurs à l'importance de la chose et son succès business, and our success with it demonstrated that our branches have a montré que nos succursales ont la capacité d'offrir ces services et the ability to deliver and deal with small business in a rational and de traiter avec les PME de façon rationnelle et utile. meaningful way.

Mr. Rocheleau: Ça va.

The Chairman: Thank you, Mr. Rocheleau.

Mr. Schmidt (Okanagan Centre): Mr. Chairman, on the five-minute thing, do I get two shots or just one shot?

The Chairman: I'll give you another shot at it.

Mr. Birmingham: I'm the target, obviously.

Mr. Schmidt: I would like to join my colleague from the Bloc in commending you for the statistics you've provided. More than the other institutions, I think you have met the intent of the committee's asking for statistical information.

With regard to the further expansion of the character of the applicant you referred to, Mr. Walker, is it the character of the individual lender that is at issue here or is it the extent of risk of the particular business and the combination of risk that's involved in the particular enterprise and the character? How do you bring these two elements into focus?

Mr. Walker: I think it's both. We evaluate the underlying risk of the business in terms of the competitive circumstances faced by that small business owner. Certain businesses are by nature more risky than others. On the character front, we look at the background and experience of the individual. Does the individual bring to this business opportunity, through a combination of education, past work experience, circumstances or even things like hiring proper outside support...? Do they have consultants or a chartered accountant to assist them with some management deficiencies they may have in the business? I think it's a more balanced approach to looking at the overall risk of a situation.

We went out and looked at about 20% of our small business lending situations last October. We found that 98% of our small business borrowers did not produce audited financial statement information. That financial statement information ran the gamut from a notice-to-reader financial statement at one end to a shoebox full of receipts at the other extreme.

We realize we can't evaluate the risk purely on the numbers in front of us. You have to look behind those numbers. You have to look at the individual and the circumstances. I think the model we're introducing does that very effectively, and we're comfortable with the risk.

Mr. Schmidt: Part of my reason for asking that question has to do with your emphasis on knowledge-based or high-tech companies. I think this particular area has to do with evaluating the ability of a knowledge person to apply knowledge to particular enterprises. I think there are at least two dimensions that have little to do with the actual numbers involved and everything to do with the application of this knowledge.

Le résultat le plus important de ce programme a été de sensibiliser

M. Rocheleau: Okay.

Le président: Merci, monsieur Rocheleau.

M. Schmidt (Okanagan-Centre): Monsieur le président, à propos des cinq minutes, est-ce que j'ai deux coups ou un coup?

Le président: Je vous donnerai un autre coup.

M. Birmingham: C'est évidemment moi la cible.

M. Schmidt: Comme mon collègue du Bloc, je tiens à vous féliciter des chiffres que vous nous avez fournis. Vous semblez avoir en effet mieux compris le genre de statistiques que demandait le comité.

À propos des activités d'expansion de la personne dont vous parliez, monsieur Walker, est-ce vraiment la réputation ou est-ce le degré de risque que présente l'entreprise en question ou encore la considération des deux facteurs? Comment évaluez-vous ces deux éléments?

M. Walker: Je pense que c'est en effet les deux. Nous évaluons le risque inhérent à une entreprise en fonction de la concurrence à laquelle doit faire face cette petite entreprise. De par leur nature, certaines entreprises sont plus risquées que d'autres. Quant à la réputation de l'intéressé, nous considérons ses antécédents et son expérience. Est-ce que c'est quelqu'un de prometteur pour l'entreprise, du fait des études qu'il a faites, de son expérience professionnelle, des circonstances ou même des gens dont ils s'entourent? A-t-il recours à des conseillers ou à un comptable agréé pour l'aider à compenser certaines lacunes de gestion que l'on peut constater dans l'entreprise? Il s'agit donc de considérer l'ensemble de la situation afin de mesurer le risque.

Nous avons examiné environ 20 p. 100 des prêts que nous consentions aux PME en octobre dernier. Nous avons constaté que 98 p. 100 de ces emprunteurs ne présentaient pas d'états financiers vérifiés, que leurs états financiers prenaient des formes très différentes, allant de l'avis au lecteur à la boîte à chaussures pleine de recus.

Nous comprenons que nous ne pouvons évaluer le risque simplement en considérant les chiffres qui nous sont présentés. Il faut examiner ce que cache ces chiffres. Il faut considérer l'emprunteur et les circonstances. J'estime que le modèle que nous avons choisi nous permet d'évaluer efficacement le risque afin de prendre nos décisions.

M. Schmidt: Si je pose cette question, c'est en partie parce que vous insistez sur les sociétés de l'information ou de technologie de pointe. Il s'agit d'évaluer la capacité de quelqu'un à utiliser son savoir dans une entreprise particulière. Il y a au moins deux dimensions qui n'ont pas grand-chose à voir avec les chiffres mêmes et qui sont pourtant très importantes pour l'application de ce savoir.

What kind of mechanisms do you have to evaluate, first, the productivity of a knowledge worker, and second, the application of that particular enterprise to the overall economic development of your enterprise and of Canada, for that matter?

Mr. Walker: Mr. Birmingham mentioned that the past year we forged a relationship with an organization called Ortech. We're not scientists, we're bankers. Our capacity to evaluate the scientific merits of something that is complex is somewhat limited, but we need to reach out to industry. We need to reach out and find partners who can help us assess whether a proposal is good science, makes sense and seems reasonable.

• 0930

We are doing that in two ways. First, we've contracted with the technology assessment service of Ortech, a very reputable organization that offers this service nationally. Second, we've started putting our people through a training program with Ortech by having them out looking at evaluating the merits of what's good science versus what's not good science. What are the opportunities for commercialization?

When you talk about knowledge—based industries in Canada, there's no lack of R and D dollars. However, there is a lack of opportunities to commercialize those things. That's what's so important for us to understand as bankers. What are the commercial opportunities associated with this? How can they be exploited? Does the business owner have the skills necessary or can he go align himself with people who have those skills to bring that effectively to market?

Mr. Schmidt: I think you're absolutely on the right track, from what I can gather. But it would seem to me that the question we need to address here is the growth in the Canadian economy. It looks as though it will very likely come from this particular sector. A lot of this is coming from small businesses rather than from large businesses. The new technological advances and the commercialization of new ideas comes from small business.

Will you be going further and further into this area so that, in fact, your proportion of loans, which is now smaller for small businesses than it is for large businesses, could become almost equal? Would it perhaps even grow to the point at which most of your energies and your application of dollars will be in this particular sector?

Mr. Birmingham: I doubt very much my friendly competitors in the marketplace are prepared to give me all their shares to let me grow to the point at which my small business loans are equal to my loans of medium size and greater.

We clearly have a desire. . . The growth rates we've shown in the statistics we've provided show we're growing at a very fast rate. We obviously will do everything we can to take as much market share as we can, but I think this is a a competitive market. Quite frankly, everything we do will be analyzed by our competitors. They'll see whether they can do something a little better. So this game will go on.

[Translation]

Quel genre de mécanismes avez-vous pour évaluer, tout d'abord, la productivité d'un travailleur du savoir, deuxièmement, l'application de cette entreprise particulière au développement économique général de votre entreprise, et finalement, du Canada?

M. Walker: M. Birmingham a dit que l'année passée, nous avons établi un contact avec un organisme qui s'appelle Ortech. Nous ne sommes pas des scientifiques, nous sommes des banquiers. Notre capacité à évaluer les mérites scientifiques de quelque chose de complexe est assez limitée mais nous devons faire appel à l'industrie. Nous devons trouver des partenaires qui peuvent nous aider à évaluer si une proposition se défend du point de vue scientifique et semble raisonnable.

C'est ce que nous faisons à deux égards. Tout d'abord, nous avons un contrat avec le service d'évaluation technologique d'Ortech, organisme très réputé qui offre ce service dans tout le pays. Deuxièmement, nous avons commencé à faire suivre à notre personnel un programme de formation offert par Ortech en leur faisant évaluer les mérites d'une bonne proposition scientifique par rapport à une qui ne l'est pas. Quelles sont les possibilités de commercialisation?

Quand vous parlez d'industries à forte intensité de connaissances au Canada, on ne manque pas de fonds pour la recherche et le développement. Toutefois, on n'a pas les possibilités voulues pour commercialiser ces choses. C'est ce qui est si important que nous comprenions, nous banquiers. Quels sont les débouchés commerciaux de telle ou telle entreprise? Comment peuvent—ils être exploités? Le propriétaire de l'entreprise a-t—il les compétences nécessaires ou peut—il s'associer à des gens qui ont ces compétences pour commercialiser cela efficacement?

M. Schmidt: Je pense que vous avez tout à fait raison, d'après ce que vous dites. Mais il me semble que la question qu'il faut se poser est celle de l'expansion de l'économie canadienne. Il semble très probable qu'elle vienne de ce secteur particulier. Beaucoup de tout cela vient de PME plutôt que de grandes entreprises. Les nouveaux progrès technologiques et la commercialisation de nouvelles idées viennent de PME.

Allez-vous vous engager toujours davantage dans ce secteur afin que, en fait, la proportion de vos prêts aux petites entreprises ne reste pas indéfiniment inférieure à celle de vos prêts aux grandes entreprises? Pouvez-vous envisagez le moment où l'essentiel de vos énergies et de vos fonds iront à ce secteur particulier?

M. Birmingham: Je doute beaucoup que mes gentils concurrents soient prêts à me donner leurs parts du marché afin de me permettre de me développer assez pour que mes prêts aux petites entreprises arrivent à égalité avec mes prêts aux moyennes et grandes entreprises.

Le désir est certes là... les taux de croissance qu'indiquent les statistiques que nous vous avons fournies montrent que les choses vont très vite. Nous ferons évidemment tout ce que nous pouvons pour prendre une aussi grosse part du marché que possible mais il faut reconnaître que la concurrence est forte. Franchement, tout ce que nous faisons sera analysé par nos concurrents. Ils verront ainsi s'ils peuvent faire quelque chose d'un peu mieux. C'est comme ça que cela va continuer à se passer.

Nobody is going to give up their market share to the Bank of Nova Scotia, at least not that I'm aware of. I'd be happy to talk to them if they'd like to, though.

Mr. Schmidt: Does that mean you make a lot of money on small business?

The Chairman: Thank you.

Mr. Ianno, please.

Mr. Ianno (Trinity—Spadina): Thank you, gentlemen. It's good to see you are supplying part of the information we're looking for. avoir fourni une partie des renseignements que nous avons So it's a step in the right direction.

I have a couple of questions regarding the overall portfolio. When I look at your statistics, I don't see the overall portfolio. The last time you appeared before us, your overall number, according to you, was \$15.6 billion to large business and \$3.4 billion to small business. I'm wondering if you could give us those numbers if you have them available.

Mr. Birmingham: Are you talking in terms of those of \$1 million and under or \$5 million and under?

Mr. Ianno: I will use the numbers you used last time, which is \$1 million and over.

Mr. Walker: They are there, Mr. Ianno. In the presentation, you'll see the heading "Number of Customers". Then you'll see a heading below it called "Loans Outstanding". Go to the shaded box called 'Other Businesses''. You will see \$18.4 billion.

Mr. Ianno: So it's \$18.4 billion. Thank you. I'm sorry, I didn't pick that up. It's very helpful, and I appreciate that.

I see that there was a jump in the SBLA portfolio, having subtracted the \$700 million from the \$4.4 million. I notice that each year you've increased from \$100 million to \$200 million. Then, I guess in October 1994, you went to \$600 million and then \$700 million. There was a big jump in your numbers, solely as a result of the SBLA and the government-financed part of it.

• 0935

You indicated that the only way you can get market share is by stealing from the other banks. Part of the reason I would like to see a benchmark and a goal set toward increasing the market is if you take your overall industry—\$33 billion, roughly, in the small business sector, and I think \$147 billion in the large—what we're trying to do is encourage you, as an industry, to lend more to small business.

As the chairman indicated when he started off, the benchmark I set is 33%, which I think is reasonable in a reasonable period of time.

The Chairman: That's because it's your benchmark.

Mr. Ianno: Well, of course, Mr. Chairman.

It's only because I'd like to see small business have more access to capital. That's the reason I'm here. I want to work with you to achieve that.

[Traduction]

Personne ne va abandonner sa part du marché à la Banque de Nouvelle-Écosse, du moins, je ne le crois pas. Je me ferais toutefois un plaisir de leur demander si cela les intéresse.

M. Schimdt: Cela signifie-t-il que vous gagnez beaucoup d'argent sur les PME?

Le président: Merci.

Monsieur Ianno, s'il vous plaît.

M. Ianno (Trinity—Spadina): Merci, messieurs. Merci de nous demandés. C'est un bon début.

J'aurais une ou deux questions à vous poser sur l'ensemble du portefeuille. Dans ces chiffres que vous nous avez fournis, je ne vois pas l'ensemble du portefeuille. La dernière fois que vous avez comparu, vous aviez dit que le chiffre global était de 15,6 milliards de dollars pour les grandes entreprises et de 3,4 milliards pour les PME. J'aimerais savoir si vous pourriez nous fournir à nouveau ces chiffres.

M. Birmingham: Vous parlez des prêts d'un million et moins ou de 5 millions et moins?

M. Ianno: Je prendrai les chiffres que vous avez utilisés la dernière fois, à savoir un million et plus.

M. Walker: Ils sont là, monsieur Ianno. Dans notre texte, vous trouverez le titre «Nombre de clients», un peu plus bas vous avez «Encours des prêts». Dans la case ombragée vous avez «Autres entreprises». Vous voyez 18,4 milliards de dollars.

M. Ianno: C'est donc 18,4 milliards. Merci. Je suis désolé, je n'avais pas vu cela. C'est très utile et je vous remercie.

Je vois qu'il y a eu un bond dans le portefeuille des prêts aux petites entreprises si l'on soustrait les 700 millions de dollars du total de 4,4 millions. Je remarque qu'à chaque année, vous avez augmenté de 100 à 200 millions de dollars. Et je suppose qu'en octobre 1994, vous êtes passés à 600 millions puis à 700 millions de dollars. Il y a eu un bond important, seulement du fait de la Loi sur les prêts aux petites entreprises et de l'élément financé par l'État.

Vous avez dit que la seule façon pour vous d'obtenir une part du marché était de la prendre à d'autres banques. Si je souhaite que des critères et des objectifs soient fixés pour élargir le marché, c'est en partie parce que pour vous, les PME représentent 33 milliards de dollars et, si je ne m'abuse, les grandes entreprises 147 milliards de dollars, et nous voudrions vous encourager, vous du secteur bancaire, à prêter davantage aux petites entreprises.

Comme le président l'a signalé tout à l'heure, le critère que je fixe est de 33 p. 100, ce qui peut être atteint assez facilement dans un délai raisonnable.

Le président: Cela correspond précisément à votre critère.

M. Ianno: Bien entendu, monsieur le président.

Je souhaiterais tout simplement que la petite entreprise ait un accès plus facile au capital. Voilà pourquoi je suis ici. Je veux travailler avec vous dans ce but-là.

Earlier you said if you can steal clients from the Bank of Montreal or the Royal Bank, you will increase your portfolio. That statement concerned me a little bit. It left me with the impression that there are no small businesses out there that want loans and cannot increase the pie or the market share.

What I'm hoping is that you will work with us in trying to increase the amount of capital that goes to small businesses that don't have loans right now. Can you comment on that?

Mr. Birmingham: The market continues to grow. Any customer who would like a loan we'd be happy to visit and talk with to see if we can fill their needs.

Our growth rate comes about not just by share but as percentages and because of actual dollar growth. We have tried very hard to find new customers to service; there's no question about it. Customers generally do not get up and leave a bank that willingly. In most cases there's a long relationship with a bank or a financial institution, so you have to work very hard.

Quite frankly, it is much easier to develop a new customer than it is to take a loan from somebody else. When I say take share, every bank in the market is going to be out there trying to get the new customer. We're always competing for every new loan.

Mr. Ianno: Thank you.

When I did my stats I used the generous amount of \$1 million, which in effect means \$10 million of revenue, I would assume, for what you classify as SMEs, whereas for the other banks, three of them indicated \$500,000, which is a \$5-million revenue. Even taking into account your numbers, which are more generous, the number I came up with was 18%.

I would assume it's gone up, and I haven't done the calculation since I received your numbers. Do you by any chance know, from last year's numbers to this year's, what the increase is in percentage from the numbers I had?

Mr. Birmingham: In the statistics we have provided you, we have provided loans from both zero to \$500,000 and \$500,000 to \$1 million. Our actual growth from zero to \$500,000 is significantly larger than our growth from \$500,000 to \$1 million. All our growth has been at the very low end.

Mr. Ianno: Okay, that's great. That's just one aspect of it.

Mr. Birmingham: I don't have the total market share number with me at the moment, but I can give it to you. We can get it.

Mr. Ianno: Do you have difficulty trying to achieve -

The Chairman: That's another question, Mr. Ianno. Thank you.

Mr. Mitchell.

[Translation]

Tout à l'heure, vous avez dit que si vous pouviez récupérer des clients de la Banque de Montréal ou de la Banque Royale, vous pourriez élargir votre portefeuille. Ce que vous avez dit m'inquiète un peu. En vous écoutant, j'ai eu l'impression qu'il n'y avait pas de PME qui souhaitaient obtenir des prêts et qui pouvaient ainsi faire augmenter la part du marché.

J'ose espérer que vous travaillerez dans le même sens que nous afin de faire grossir les capitaux prêtés aux petites entreprises qui ne bénéficient pas actuellement de prêts. Qu'avez-vous à dire là-dessus.

M. Birmingham: Le marché ne cesse de grossir. Nous serions trop heureux de nous entretenir avec un client éventuel qui voudrait emprunter afin de voir si nous pouvons répondre à ses besoins.

Notre taux de croissance s'exprime non seulement en part du marché mais aussi en pourcentages et selon la croissance réelle exprimée en dollars. Nous avons fait de véritasbles efforts pour trouver de nouveaux clients, c'est indéniable. En général, les clients ne quittent pas une banque sans réfléchir. Dans la plupart des cas, il s'établit entre la banque ou une institution financière et son client un rapport de longue durée, ce qui signifie d'énormes efforts.

Très franchement, je vous dirai qu'il est beaucoup plus facile d'attirer un nouveau client que d'en récupérer un à qui quelqu'un d'autre a déjà prêté de l'argent. Quand je parle de parts, je songe à chaque banque sur le marché qui va faire de son mieux pour attirer de nouveaux clients. Pour chaque nouveau prêt, il y a une bataille à livrer

M. Ianno: Merci.

Lorsque j'ai fait mes calculs, je me suis servi de la somme généreuse d'un million de dollars, ce qui représente dix millions de dollars de revenus, si je ne m'abuse, pour ce que vous considérez comme des PME, tandis que pour les autres banques, dans trois cas, elles ont signalé 500 000\$, c'est-à-dire cinq millions de dollars de revenus. Si je m'en tiens à vos chiffres, qui sont plus généreux, j'aboutis à 18 p. 100.

Je suppose que cela a augmenté mais je n'ai pas fait de calcul depuis que j'ai reçu vos chiffres. Auriez-vous par hasard fait des calculs de l'augmentation constatée cette année par rapport à l'année dernière, de l'augmentation donc de pourcentage constatée d'après des chiffres plus récents que ceux que j'ai reçus?

M. Birmingham: Dans les chiffres que nous vous avons fournis, nous avons inclus des prêts entre zéro et 500 000\$, et des prêts entre 500 000\$ et 1 million de dollars. La croissance qu'ont connu les prêts du premier groupe, de zéro à 500 000\$ est beaucoup plus considérable que la croissance du deuxième groupe, de 500 000\$ à 1 million de dollars. Ainsi, toute notre croissance est due à ce premier groupe.

M. Ianno: Très bien. Ce n'est qu'un aspect de la question.

M. Birmingham: Je n'ai pas ici même les chiffres concernant notre part totale du marché mais je pourrais vous les fournir.

M. Ianno: Avez-vous du mal à réaliser. . .

Le président: Monsieur Ianno, c'est une autre question. Merci.

Monsieur Mitchell.

Mr. Mitchell (Parry Sound — Muskoka): Thank you very much, Mr. Chairman.

Welcome, gentlemen. I have a couple of questions. First of all, I'd like to follow up a question that had been asked to the other banks, and it has to do with the ADR, the alternative dispute resolution system.

The Toronto Dominion Bank yesterday said they will absorb the full cost of that process. The day before, the Royal Bank said they would absorb the full cost if the finding was that the bank was not accurate, or not correct, in their operation. I'm wondering what your policy is on charging on the ADR.

• 0940

Mr. Birmingham: Right now, the policy would be that we will charge for the ADR if the bank is found to be at fault. We will pay for the ADR and if any customer says to us they cannot afford to pay for the dispute resolution, the bank will provide them access with no charge.

Mr. Mitchell: Thank you.

My second question is on the statistics, and I must compliment you on the quality of the statistics you're providing. If I went to your regional breakdown in Ontario, for instance, and asked you to provide that number for a specific industry type, would you be able to do that?

Mr. Birmingham: As you're aware, in compliance with the Bank of Canada statistics we provide CIT codes for every loan we have. We would be able to deliver those numbers. The problem we have with delivering numbers at too fine a level, too narrow a target, is the definitional problem when you get down to the fourth code; it's very specific.

I would suggest to the committee that when they think about the numbers and the trends they would like to have, they consider not going down to the very lowest isolated number. Quite frankly, when you get down to the very bottom, you'll find things like: I'm in the oil industry, so am I integrated company; am I a distributor, am I a gas station? The codes get very fine at the bottom. I'm not sure you would want to use that level of detail.

Mr. Mitchell: Excepting the fact that the accuracy might not be there, the capability of providing it is there.

Mr. Birmingham: Under the CIT code capability, it's available. I don't think we would like to turn out those numbers every ten minutes, because it takes us a long time to do them.

Mr. Mitchell: I appreciate that.

I have a question on benchmarks. We haven't talked about it directly. What is the view of your institution? Do you agree that it would be appropriate to establish some sort of benchmarks—not quotas but benchmarks—to evaluate your institution's progress in terms of small business lending?

[Traduction]

M. Mitchell (Parry Sound—Muskoka): Merci beaucoup, monsieur le président.

Bienvenue messieurs. J'ai quelques questions à vous poser. La première reprend une question qui a été posée aux représentants des autres banques et elle porte sur le règlement de différends sans recours aux tribunaux.

Hier, les représentants de la Banque Toronto Dominion ont déclaré qu'ils assumeraient tout le coût de ce processus. La veille, les représentants de la Banque Royale avaient dit qu'ils en feraient autant si aux termes du processus, il se révélait que la banque avait fait une erreur dans ses opérations. Je vous demande donc qu'elle est votre politique à l'égard de la résolution des différends sans recours aux tribunaux.

M. Birmingham: Actuellement, notre politique est de demander aux clients d'assumer les frais d'une résolution de différends sans recours aux tribunaux. S'il est déterminé que la banque a tort, c'est nous qui payons. Si le client dit qu'il n'a pas les moyens de payer pour une résolution sans recours aux tribunaux, la banque assume alors les frais.

M. Mitchell: Merci.

Ma deuxième question porte sur les statistiques au sujet desquelles je dois vous faire des compliments car celles que vous nous avez fournies sont d'une grande qualité. Je me reporte par exemple à la ventilation par région pour l'Ontario. Si je vous demandais de me dire combien d'entreprises dans un secteur spécifique ont bénéficié d'un prêt, pourriez-vous me répondre?

M. Birmingham: Comme vous le savez, la Banque du Canada exige que dans nos statistiques nous incluions les codes du système intégré de répertoires pour chaque prêt consenti. Ainsi, nous pourrions vous donner ces chiffres. Si vous voulez un degré de précision trop élevé; un point trop spécifique, c'est plus difficile, car quand on en arrive au quatrième chiffre du code, la définition est moins nette.

Je vous suggérerais donc, s'agissant des chiffres et des tendances, de ne pas essayer d'obtenir un degré de raffinement trop poussé. Il faut dire que quand on en arrive là, la question est de savoir: l'entreprise est une entreprise pétrolière, mais est-elle intégrée, est-elle distributrice, s'agit-il d'une station-service. Les codes sont très précis à ce niveau-là. Je ne suis pas sûr que ce soit ce genre de détails que vous recherchiez.

M. Mitchell: Même si les renseignements ne sont pas d'une justesse irréprochable, vous n'en êtes pas moins capables de les produire.

M. Birmingham: C'est disponible grâce aux codes du système intégré de répertoires. Je ne pense pas que nous souhaitions donner ces chiffres à tout bout de champ parce qu'il faut du temps pour les préparer.

M. Mitchell: Je m'en rends bien compte.

Je voudrais vous poser une question au sujet des critères. Nous en avons pas parlé de façon directe et j'aimerais savoir ce qu'en pense la banque que vous représentez? Pensez-vous qu'il conviendrait de fixer des critères—non pas des quotas mais bien des critères—qui permettraient d'évaluer les progrès réalisés par votre banque sur le plan des prêts aux petites entreprises?

Mr. Birmingham: Quite frankly we have difficulty with the word benchmark. We are prepared to work with the committee and work with Finance and work with the Bank of Canada to come up with meaningful numbers that can be interpreted to set the trends, and as we indicated last year and we indicated here today, to judge performance of institutions. Benchmarks, when you start taking them down to specific areas, become very difficult. If you have a very small branch penetration in an area, your numbers are going to look terrible.

Corporate loans can be delivered in an area by 25 people. You can run up significant numbers with a minimum of 25 people. In the province of Quebec we have a very small branch share. All this business is done off of branches. If you have a small branch share, your numbers are not going to look very good because you don't have the market coverage. If you look at our numbers for Newfoundland, where we have a very large branch share, you will find they are extremely high.

Mr. Mitchell: Let me ask you about a specific benchmark. Say I suggested to you that we wanted to evaluate your performance in small business lending as compared with the economy. If we took Scotiabank's overall growth or decline in small business lending across Canada and then compared that with the contraction or expansion of the economy and if we found that, for instance, your loan portfolio was contracting at a time when the economy was expanding, would that be a legitimate benchmark? Would it be a legitimate trigger for us as a committee to ask what's happening?

Mr. Birmingham: Within reason, yes. The reason I say within reason is that if you had looked at the situation—for example, using Newfoundland again, when the fish stocks started disappearing—it takes a brave person to go out and lend a lot of money when the economy in the fishing industry is disappearing.

As conscious people we have to be a little careful: it is depositor's money. I think, in broad terms, that is a fairly decent... I will tell you one thing, though, just to make sure. You will see that most banks will start to reconsider their lending policies and their actual criteria before they believe the economy is going to go into recession. We don't wait until the pulp prices have dropped to \$200 to stop lending. We try to see the down trend starting, and we watch what goes on before that actually occurs. You're therefore going to get a lead lag effect to some degree.

• 0945

Mr. Mitchell: Thank you very much, Mr. Chairman.

The Chairman: Thank you.

Just to follow up, you said you don't like the word "benchmark". The word benchmark was given to us from Mr. Martin's budget.

Mr. Birmingham: I understand.

The Chairman: It it isn't necessarily just a statistical benchmark. I want to remind the committee members that as we look at the word benchmark, it's not only a focus on statistics. We, as you know, have a new code of conduct out there and

[Translation]

M. Birmingham: Je vous dirai que c'est le mot critère qui nous cause des difficultés. Nous sommes prêts à travailler avec les membres du comité, avec le ministère des Finances, avec la Banque du Canada, pour préparer des chiffres révélateurs qui donneraient une idée des tendances, comme nous l'avons dit l'an dernier, comme nous l'avons répété aujourd'hui, et ces chiffres permettraient de juger de la performance des institutions financières. Quand on applique des critères à des régions très précises, les choses se compliquent. Si une banque n'a pas un grand nombre de succursales dans une région, le tableau ne sera pas très reluisant.

Dans une région donnée, il suffit de 25 personnes pour octroyer des prêts aux entreprises. Avec 25 personnes, le portefeuille peut être de taille. Nous avons très peu de succursales dans la province de Québec. Dans le cas des PME, tout se fait à partir des succursales. Ainsi, une banque qui aurait un très petit réseau de succursales ne pourrait pas offrir un tableau très reluisant à cause de son absence du marché. À Terre-Neuve, au contraire, nous avons un réseau de succursales important et on peut constater une très bonne performance.

M. Mitchell: Permettez-moi d'attirer votre attention sur un critère précis. Disons que nous voulions évaluer vos réalisations sur le plan des prêts aux petites entreprises par rapport à la performance de l'économie. La croissance ou la baisse générale des prêts aux petites entreprises de la part de votre banque dans tout le Canada pourrait être comparée à la contraction ou à l'expansion de l'économie. Si par exemple l'on constatait que votre portefeuille de prêts se réduit à un moment où l'économie prend de l'expansion, diriez-vous que la comparaison est valable? Pensez-vous qu'il serait légitime alors que les membres du comité vous convoquent pour savoir ce qui se passe?

M. Birmingham: Jusqu'à un certain point, oui. Si je mets un bémol, c'est parce que, pour prendre Terre-Neuve comme exemple encore une fois-Terre-Neuve quand les stocks de poisson ont commencé à baisser—il faut être très brave pour prêter beaucoup d'argent quand la pêche est en train de disparaître.

Il faut donc être un peu prudent car nous prêtons l'argent des déposants. En général, c'est assez... j'ajouterai une chose, pour bien me faire comprendre. On constatera que la plupart des banques commencent à repenser leur politique concernant leurs prêts et à revoir leurs critères avant d'être convaincues que l'économie va subir une récession. Nous n'attendons pas que le prix des pâtes et papiers chute à 200\$ avant de mettre fin aux prêts. Nous tentons d'anticiper les tendances à la baisse et nous surveillons la conjoncture de près avant que cela ne se produise. Jusqu'à un certain point, il y a donc décalage.

M. Mitchell: Merci beaucoup, monsieur le président.

Le président: Merci.

Dans la même veine, vous prétendez ne pas aimer l'expression «critère». Or le terme provient du budget de M. Martin.

M. Birmingham: Je vois.

Le président: Il ne s'agit pas nécessairement simplement d'un critère d'ordre statistique. Je tiens à rappeler aux membres du comité que lorsque nous disons critère, ce n'est pas uniquement au sens statistique. Comme vous le savez, il y a un

there may be certain types of behavioural benchmarks.' I believe nouveau code de conduite et il y aura peut-être certains critères your code of conduct is a benchmark. It's a standard within the de comportement. Je pense que votre code est un critère. C'est industry. I would encourage you to get used to the idea, because un critère au sein de l'industrie. Je vous encourage donc à vous I think a code of conduct in our view would be considered we're trying to develop it, but we're starting to think it might be a benchmark.

Mr. Iftody, please, and then Mr. Rocheleau and Mr. Schmidt.

Mr. Iftody (Provencher): Thank you, Mr. Chairman.

Thank you very much for your presentation.

I want to pursue for a moment the notion of a benchmark, and within that general framework we're trying to establish here, the à l'intérieur de ce cadre général, l'idée du risque. notion of risk.

I notice in the presentations from the Royal Bank, the CIBC-which will appear shortly-and the Toronto Dominion CIBC qui comparaîtra bientôt, et dans celui de la Banque Bank, and in your presentation as well...you talk about risk and the management of risk. Your bank, and the Royal Bank explicitly in its annual report, and your presentation. . .

I'll read this from your presentation:

A very important factor in managers' performance appraisals, and therefore their pay, is the quality of customer service at their branches, including service to small business clients.

It's kind of an interesting notion—the notion that the banks in responsibility, it seems, on the front line or operationalizing that notion of risk with managers and loans officers. If we're trying to establish some sort of benchmark and evaluate where we are and how well we're doing, those people are going to play a very important role in this process.

My understanding is they are going to evaluate risk, as you said, perhaps in three dimensions.

One is on the technical side, and you've said that you've sought outside advice to help you with that. I think that's very commendable.

The other is of course the standard financial information that a loans officer might pull up on a screen to say, "Yes, you do", or "No, you don't".

The third is the subjective component. This is one of the things I find quite intriguing. The last time you were here, and the other banks as well, we talked about the inexperience of loans officers, the lack of understanding of the small business community, and what the Canadian Federation of Independent Business called the cookie-cutter approach to loans.

How would a loans officer, if we're working towards benchmarks, use subjective analysis to make a determination about risk? What res—utiliserait—il une analyse subjective pour déterminer le risque? kinds of special skills do your loans officers at the Scotiabank possess to be able to make those kinds of subjective determinations about whether he or she coming into the bank for a loan is a good risk?

Mr. Birmingham: Well, the bank has instituted, has had for some time, and is reinforcing...and we have gone outside to develop a whole series of training courses revolving around credit, the application of credit, how to interpret it. For credit, les demandes de credit et leur interpretation. Par

[Traduction]

faire à l'idée puisque je pense que nous allons examiner un code de conduite-nous tentons de l'élaborer, mais nous commencons à le voir en termes de critères.

Monsieur Iftody, je vous en prie, suivi de M. Rocheleau et de M. Schmidt.

M. Iftody (Provencher): Merci, monsieur le président.

Je vous remercie de votre exposé.

J'aimerais poursuivre pendant un instant cette idée de critères et

J'ai relevé dans le mémoire de la Banque Royale, dans celui de la Toronto-Dominion, ainsi que dans le vôtre, qu'il est question de risque et de la gestion de ce risque. Votre banque et la Banque Royale expressément dans son rapport annuel et dans votre exposé...

Je vais citer votre mémoire:

Un des facteurs déterminants pour l'évaluation du rendement d'un directeur de succursale et par conséquent pour son salaire est la qualité du service clientèle offert dans sa succursale, y compris le service à la clientèle des PME.

Voilà une idée intéressante—cette idée que les banques tentent trying to manage their risk and identify risk are pricing that de gérer le risque, de l'identifier, en y associant un prix, sur le plan opérationnel, liant le risque avec les efforts de leurs gestionnaires et ceux de leurs agents de prêt. Si nous voulons établir des normes et évaluer la performance, ces employés ont un rôle très important à jouer dans le processus.

> Si j'ai bien compris, ils seront responsables d'évaluer le risque sur trois plans.

> D'abord, l'aspect technique et vous avez déclaré avoir fait appel à de l'aide externe pour vous aider à ce niveau. Je pense qu'il y a lieu de vous en féliciter.

> Ensuite il y a évidemment l'information financière normale qu'un agent des prêts peut faire venir à l'écran pour décider: «Oui, vous aurez le prêt» ou «non, vous ne l'aurez pas».

> Le troisième aspect est subjectif. C'est ce que je trouve vraiment fascinant. Lors de votre demière comparution, et c'est le cas des autres banques aussi, nous avons parlé de l'inexpérience des agents de prêt, de leur manque de connaissance du milieu de la petite entreprise et de ce que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante qualifie d'approche à l'emporte-pièce.

> Comment un agent de prêt-si nous tendons vers des critè-Quel genre de compétences spéciales vos agents de prêt à la Banque de Nouvelle-Écosse possèdent-ils qui leur permettent de décider ainsi de façon subjective si le ou la cliente qui demande un prêt à la banque représente un bon risque?

> M. Birmingham: La banque a mis en place, et ce depuis un certain temps, mais nous y ajoutons... toute une série de cours de formation élaborés à l'extérieur qui portent sur le

people across Canada in their strengths and weaknesses in credit. We have a nationwide program under way, we are taking the results of those tests, and we are developing training programs to shore up the weaknesses shown in all of those test results. Those programs will be ongoing.

• 0950

One of the things we have done is to come up with a Scotia business planner. We would be pleased to provide the committee members with a copy of that. It is available for the small business client to work his way through the kind of information the bank requires and to provide financial statements as to what the bank would require to do a loan. It even has the capability to generate sensitivity runs so they can see what happens if their sales drop 5% and their expenses rise 10%. It will automatically calculate what'll happen to them. It will calculate for them, if they decide to spend money on capital, what will happen and how that will impact on their interest charges and service carries.

This is a very complete planning device we are going to have available for clients of the bank to work through. They will be able to use this to support their position very clearly with the bank that this loan makes sense and is doable.

We have spent a lot of time developing this program. I think it will be of great assistance, even if they don't submit it to us. When they work through this thing they will see what the results would be if their sales went down 10% and their costs went up 5%. They will see immediately what that'll do to their outstanding loans, the impact on them, their profit and loss and the entire impact of hiring five more people, what that'll do to them.

Mr. Iftody: The point I want to get at here is that the banks seem to be making a very deliberate and decided attaching managers, loans officers, movement toward compensation, appraisals, and in addition, compensation, to how they manage risk. My concern is of course, particularly with some of the other presenters, that the management and the valuation of risk is going to really perpetuate a problem within the banking system. Managers and loans officers are going to be so terrified of losing pay and being punished in some way, having their own salary attached to this, that they're going to say, gosh, this thing looks scary, and I want to show Mr. Birmingham, my boss, the big guy with the bank here, that I'm really doing a good job. He or she is going to be terrified of taking a risk, of going outside these parameters, particularly when their paycheque might be cut. Isn't that a concern to you?

Mr. Birmingham: I would humbly submit to you that if you look at our numbers and the growth rate, it clearly hasn't happened. In fact, we have contests in place to see who can develop the most business. So we're giving people incentives to get business. We send them off on cruises if they get enough business.

[Translation]

instance, we are in the process of testing every one of our exemple, nous sommes en train de faire subir des examens à chacun de nos employés au Canada afin de déterminer leurs forces et leurs faiblesses dans le domaine du crédit. Nous avons un programme à l'échelle du pays en cours et grâce aux résultats de ces examens, nous allons élaborer des programmes de formation afin de combler les lacunes que révéleront les examens. Ces programmes vont se poursuivre.

30 - 3 - 1995

Nous avons notamment préparé le planificateur Scotia des entreprises. Nous serions heureux d'en fournir copie aux membres du comité. Les petites entreprises clientes peuvent grâce à ce planificateur voir, étape par étape, quels genres de renseignements la banque exige et le genre d'états financiers nécessaires pour obtenir un prêt de la banque. Le planificateur peut même effectuer des études de sensibilité, ce qui permet aux entrepreneurs de voir quelle incidence aurait une chute de 5 p. 100 des ventes et une augmentation de 10 p. 100 des dépenses. Ce qui leur arrivera se calcule automatiquement. S'ils décident d'investir dans des immobilisations, le planificateur calcule ce qui se produit et quelle sera l'incidence sur les intérêts et sur les frais de service.

Il s'agit d'un outil très complet de planification que nous allons mettre à la disposition des clients de la banque. Ils pourront utiliser cet outil pour défendre leur position très clairement et démontrer à la banque qu'il est raisonnable et possible de leur consentir le prêt demandé.

Nous avons consacré beaucoup de temps à l'élaboration de ce programme. Je pense qu'il sera très utile, même si les entrepreneurs ne nous en soumettent pas les résultats. Lorsqu'ils feront les calculs, ils verront ce qui arrive si leurs ventes chutent de 10 p. 100 et leurs coûts augmentent de 5 p. 100. Ils verront ainsi immédiatement l'incidence de ces facteurs sur leurs prêts, sur leurs profits et leurs pertes, sur ce que cela donnerait que d'embaucher 5 personnes de

M. Iftody: J'essayais de faire ressortir que les banques semblent, de facon très délibérée et décidée, vouloir lier les évaluations et la rémunération des directeurs et des agents de prêt à leur gestion du risque. Je m'inquiète évidemment surtout après avoir entendu certains autres témoins que la gestion et l'évaluation du risque ne feront que perpétuer le problème qui existe dans le régime bancaire. Les directeurs et les agents de prêt vont avoir horriblement peur de perdre de l'argent, d'être punis, si leur propre salaire est lié à leur performance à ce niveau et ils se diront, voilà une chose qui semble risquée, et je vais montrer à M. Birmingham, mon patron, le gros bonnet à la banque, que je fais vraiment du très bon travail. Et donc il ou elle aura terriblement peur de courir des risques, de sortir des paramètres, surtout si cela peut entraîner une réduction de son chèque de paye. Est-ce que cela ne vous inquiète pas?

M. Birmingham: J'aimerais respectueusement vous faire remarquer que si vous regardez nos chiffres, et notre taux de croissance, manifestement cela ne s'est pas produit. En fait, nous avons des concours qui visent à stimuler les affaires. Nous avons mis des mesures incitatives en place pour aller chercher des clients. Nous envoyons le personnel faire des croisières s'ils vont chercher suffisamment de clients.

When your growth rate is 40%, it's very difficult to say this has inhibited anybody in any way. But I take your point; it is a circle. You have to be careful.

The Chairman: The question was, who pays for the junket?

Mr. Birmingham: We do.

The Chairman: I think the taxpayers do, because it gets deducted.

Mr. Birmingham: No, not under the Income Tax Act it doesn't; I'm sorry.

The Chairman: Not any more. It's a loophole that's been closed.

Mr. Iftody: He's obviously explored that.

The Chairman: Thank you very much, Mr. Iftody.

Mr. Rocheleau, please.

M. Rocheleau: Je voudrais savoir ce que vous pensez de la recommandation numéro 14 qui prévoit la possibilité que des banques de l'Annexe III soient mises sur pied, c'est-à-dire que des sociétés canadiennes puissent établir leurs propres banques. Qu'en pensez-vous?

Mr. Birmingham: We would be very concerned about it. I think the history of banking has proved that closely controlled organizations in a banking sense leads in many cases to difficulties. The model we have tried to follow, quite frankly, in North America—and I believe it's the right model—is that ownership of financial institutions in a position to deliver loans and funds to companies should be separated. I personally believe in broad ownership of financial institutions as a protection against self—dealing.

• 0955

M. Rocheleau: L'objectif visé par la recommandation est de stimuler la concurrence. Pensez-vous que ce serait un moyen efficace ou si on passe à côté du but?

Mr. Birmingham: As I said, I don't think anybody who is in the marketplace fears competition. We clearly face competition not only from banks, but today there are a number of non-regulated institutions—GECC, Heller and everybody else—that compete with us in a very broad way. So I don't think any of us are afraid of competition. I think the ultimate safety, though, of depositors' funds is paramount in legislation.

Mr. Schmidt: I have two other questions I'd like to address. The first one has to do with management. One of the concerns our clients had was that managers turn over so quickly they really can't follow through the particular business's operation from success and so on through the various cycles. Are you initiating any kind of program to bring some continuity in this matter?

Mr. Birmingham: We have tried very hard. I think the record shows through all the studies that our managers have been in place the longest.

[Traduction]

Lorsque vous avez un taux de croissance de 40 p. 100, il est très difficile de prétendre que vous avez mis des obstacles quels qu'ils soient. Mais je comprends ce que vous voulez dire; c'est un cercle. Il faut être très prudent.

Le président: Il faut savoir qui paie pour le voyage?

M. Birmingham: C'est nous.

Le président: Je pense que ce sont les contribuables, puisque c'est déductible.

M. Birmingham: Non, ce n'est pas déductible aux termes de la Loi de l'impôt. Excusez moi.

Le président: Cela ne l'est plus. On a fermé cet échappatoire.

M. Iftody: Manifestement, il a examiné cela.

Le président: Merci beaucoup, monsieur Ifstody.

Monsieur Rocheleau, allez-y.

Mr. Rocheleau: I would like your comments on recommendation number 14 that would allow the creation of Annex III banks, that is to say Canadian businesses could set up their own banks. How do you feel about this?

M. Birmingham: Cela nous inquiéterait beaucoup. Je pense que toute l'histoire du secteur bancaire démontre que la surveillance étroite des organisations dans ce domaine entraîne des difficultés dans de nombreux cas. Le modèle que nous avons tenté de mettre en place, très franchement, en Amérique du Nord—c'est qu'il faut diviser la propriété des institutions financières chargées de faire des prêts et de confier de l'argent aux entreprises. Personnellement, j'estime que la meilleure garantie qu'il n'y aura pas de délit d'initiés, c'est de répartir la propriété des institutions financières dans le plus grand nombre de mains possible.

- **Mr. Rocheleau:** This recommendation aims at promoting competition. Do you think that this could be an effective way of doing so or have we missed the mark?
- M. Birmingham: Comme je l'ai dit, personne ne craint la concurrence. Il est clair que nous devons faire face à la concurrence, non seulement des banques, mais de plus en plus, à notre époque, de plusieurs institutions non réglementées—GECC, Heller et tous les autres—qui, d'une façon générale, nous font concurrence. Nous ne craignons pas la concurrence. Toutefois, à mon avis, la garantie ultime de l'argent des déposants doit être le but premier des lois.
- M. Schmidt: J'ai deux autres questions que je souhaite poser. D'abord, au sujet de la gestion. L'une des préoccupations exprimée par la clientèle était que les directeurs changent si rapidement qu'il ne leur est pas possible de suivre les activités d'une entreprise en particulier et ses réalisations à travers les divers cycles. Allez-vous mettre en place un programme quelconque pour assurer une certaine continuité à cet égard?
- **M. Birmingham:** Nous y avons consacré beaucoup d'efforts. Je pense que toutes les études révèlent que ce sont nos directeurs qui sont en place depuis le plus longtemps.

One of the problems the banks face, quite frankly, is that our managers have aspirations too. They have desires to move up the organization, and they have desires to take on new and bigger challenges. The normal progression takes place.

We have tried to tier many of the jobs so that as a branch gets bigger, it becomes more important and develops more business. We keep increasing what we call the points level, the importance of the branch, so that the people inside the branch can continue to grow and meet new challenges, yet at the same time leave some consistency for the customer. But it is a difficult challenge—I would not deny it for a minute—and we're trying to find ways to come around it.

The problem we have is telling employees they're stuck there for ten years. It's a very difficult issue for us, so we're trying to say that if they make their branches grow bigger and they do more business, we will enlarge their responsibilities and their pay grades and everything else so they can stay with their client base. In fact, I recognize the problems, because some of our customers follow managers around. There's no question—they do.

Mr. Schmidt: Yes, I'm sure that's correct.

This is all based on a particular organizational model, and the purpose of this committee, Mr. Chairman, isn't to review the organizational model of banks per se.

A voice: Not yet.

Mr. Schmidt: Not yet, no. But there is a relationship here in terms of the hierarchy, the sizes and all these kinds of things. The salary and the prestige of a particular manager seem to be directly related to the loan portfolio and the size of that loan portfolio.

If we followed your earlier suggestion that the economy is moving into smaller businesses and is moving into the knowledge-based, high-tech operations, perhaps there ought to be a new way of looking at how we organize banks, the way we organize any kind of business, really. There is a major shift coming.

That's one kind of question, but this relates to another question I have. You said that if you anticipated a shift in the business cycle either to increase or to go down, you'd adjust your loan portfolio based on your anticipated downturn or upswing in the particular economy. It strikes me, then, that in a sense you are directing where the economy is going to go. If you expect it to go down and you withdraw credit, then obviously there's going to be a downturn in the amount of business being done. If on the other hand you put money into the system, it tends to get the cycle going. Are you really responsible for the Canadian economy going up or down?

Some hon. members: Oh, oh!

Mr. Birmingham: I wish I could take credit for it, because now that it's going up, I'd feel very good about it.

No. Clearly if there's a break in the price of pulp or lumber, we have to be concerned that a business person desires to put in a new line, a new sawmill.

[Translation]

L'un des problèmes des banques, très franchement, c'est que nos directeurs ont des aspirations aussi. Ils veulent monter dans l'échelle et ils désirent assumer des défis toujours plus grands. La progression normale doit se faire.

Nous avons essayé d'ajouter des paliers à de nombreux emplois de sorte qu'au fur et à mesure de la croissance d'une succursale, elle prend plus d'importance et attire plus d'entreprises. Nous augmentons constamment ce que nous appelons les points du niveau, l'importance de la succursale, de façon à ce que ceux qui y travaillent puissent continuer à s'épanouir, puissent continuer à faire face à de nouveaux défis tout en maintenant une certaine uniformité pour la clientèle. Mais c'est un défi difficile—je ne le nie pas un seul instant—et nous tentons de trouver des solutions.

Il est difficile de dire à quelqu'un qu'il sera coincé là pendant 10 ans. C'est très délicat pour nous et donc nous tentons de dire que si les employés contribuent à la croissance de leur succursale, s'ils augmentent le chiffre d'affaires, nous augmenterons leurs responsabilités, leur niveau salarial et tout le reste afin qu'ils puissent continuer auprès de leurs clients. En fait, nous sommes très conscients du problème car certains de nos clients suivent les directeurs. C'est un fait.

M. Schmidt: Oui, j'en suis persuadé.

Tout cela repose sur un modèle organisationnel particulier et notre comité, monsieur le président, n'a pas comme objectif de faire l'examen des modèles organisationnels des banques.

Une voix: Pas encore.

M. Schmidt: Pas encore, non. Toutefois, il y a une relation au niveau de la hiérarchie, de la taille et de tout le reste. La rémunération et le prestige d'un directeur particulier me semblent directement liés à la taille du portefeuille de prêt de sa succursale.

Si nous en croyons vos remarques précédentes, à savoir que l'économie favorise la petite entreprise, l'entreprise fondée sur la connaissance, la haute technologie, peut-être faudrait-il repenser la façon dont nous organisons les banques, comme nous le faisons pour toute autre entreprise. Il y a de grands changements qui se préparent.

Ça c'est une chose, mais c'est lié à autre chose qui m'intéresse. Vous avez déclaré que si vous prévoyez un changement dans le cycle commercial, soit une augmentation ou une diminution, vous apportez des correctifs à votre portefeuille de prêt, selon la crise ou la reprise que vous prévoyée. Or, il me vient à l'idée que d'une certaine façon, vous influenciez ainsi la direction que prendra l'économie. Si vous vous attendez à une crise et que vous resserriez le crédit, alors manifestement, il y aura moins de transactions. Si par ailleurs, vous mettez de l'argent dans le système, cela stimule le cycle. Êtes-vous vraiment responsables des hauts et des bas de l'économie canadienne?

Des voix: Oh, oh!

M. Birmingham: J'aimerais bien pouvoir m'en vanter surtout qu'actuellement il y a reprise, et donc cela me réjouirait.

Non. Manifestement, s'il y a une réduction du prix des pâtes et papiers ou du bois d'oeuvre, il faut nous intéresser au fait qu'un entrepreneur veuille installer une nouvelle ligne, implanter une nouvelle scierie.

[Traduction]

• 1000

When the prices are cracking and they're deteriorating rapidly, if you do the projections and you do some sensitivity on them, their cash flow starts to disappear pretty quickly. So none of us in the industry ever take pride in going out and closing a business down. It's not something we like to do.

Sometimes looking at the numbers and discussing them with a customer helps them recognize they're taking on very large risk under those circumstances and maybe they should rethink their decision.

Mr. Schmidt: I think the real purpose of the question, Mr. Chairman, was to establish the need for a very strong relationship between the business customer and the bank that lends the money and helps them manage. I think that's the key issue here.

To what degree do you think you have a responsibility to actually help the business succeed or fail?

Mr. Birmingham: We act indirectly in many cases as an adviser. In many cases, though, your client does not accept your advice. There is a free market, and I think many people who have been very successful have a reluctance when the bank starts to say, look, we're a little concerned, car sales are going down; if you're a parts supplier what are you thinking about today? A lot of people say, guys, that's none of your business. It's my money and my company, and I would like to do something. So they seek other sources.

The Chairman: Thank you.

We'll now move to Mr. Nunziata.

Mr. Nunziata (York South-Weston): Thank you, Mr. Chairaround.

Mr. Birmingham, do you think this is a useful exercise, bankers coming before a group of parliamentarians to in effect give us a report card of their process in this area?

Mr. Birmingham: I welcome the opportunity. I think this committee has done something. It has focused the minds of the banks on the issue very clearly. I think as a result of that we would maybe have done many of the things we're talking about, but I'll tell you, this committee has made the whole process move a lot faster. There's no question about it.

The Chairman: I think that's a pat on the back.

A voice: No, it's called lobbying.

Mr. Nunziata: I asked the question because I get the sense that bankers are appearing reluctantly and they'd rather politicians not meddle in the affairs of the banks, but I'm pleased that at least you're indicating that as a result of the work of this committee some 11 months ago the bank has set a higher priority for lending to small and medium-sized business.

Mr. Birmingham, do you believe there are large gaps in the system with respect to access to financing for small business?

Lorsque les prix s'effondrent, que la situation se détériore rapidement, si vous faites des projections, des analyses de sensibilité, vous vous rendez compte que vos liquidités disparaissent rapidement. Personne dans l'industrie n'est fier de devoir aller fermer les portes d'une entreprise. C'est quelque chose que nous n'aimons pas faire.

Parfois lorsque l'on examine les chiffres, qu'on en discute avec un client, cela permet à celui-ci de se rendre compte des risques énormes qu'il court dans ces circonstances et peut-être de repenser la décision.

M. Schmidt: Je posais en fait la question, monsieur le président, afin de démontrer qu'il fallait un lien très ferme entre l'entrepreneur client et la banque qui lui prête de l'argent et l'aide à administrer. Je pense que tout est là.

Jusqu'à quel point est-ce votre responsabilité de vraiment aider l'entreprise à réussir ou à échouer?

M. Birmingham: Nous agissons indirectement dans de nombreux cas, comme conseiller. Toutefois, dans bien d'autres cas, le client ne veut pas accepter vos conseils. C'est la libre entreprise et je pense que de nombreuses personnes qui ont remporté de grands succès sont réticentes lorsque la banque commence à dire, écoutez, nous sommes un peu inquiets, les ventes de voitures sont à la baisse, si vous êtes fournisseur de pièces, comment voyez-vous les choses aujourd'hui? On vous répondra souvent, cela ne vous regarde pas. C'est mon argent, mon entreprise, et c'est ce que je veux faire. Donc ils vont frapper à d'autres portes.

Le président: Merci.

Nous allons maintenant passer à M. Nunziata.

M. Nunziata (York-Sud-Weston): Merci, monsieur le présiman. I'm not bitter. I know you'll recognize me earlier next time dent. Je ne vous en veux pas. Je sais que la prochaine fois, vous me céderez la parole plus tôt.

> Monsieur Birmingham, pensez-vous qu'il soit utile que des banquiers comparaissent devant un groupe de parlementaires pour en fait se faire juger sur leurs progrès dans ce domaine?

> M. Birmingham: Je suis heureux d'avoir l'occasion de le faire. Je pense que votre comité a réalisé quelque chose, pousser les banques à se concentrer sur la question. Par conséquent, ce que nous aurions peut-être fait de toute façon, le comité nous a forcés à le faire plus tôt. Incontestablement.

Le président: Je pense qu'on nous félicite là.

Une voix: Non, on fait du lobbying.

M. Nunziata: Je pose la question parce que j'ai l'impression que les banquiers comparaissent avec réticence et préféreraient que les politiciens ne se mettent pas le nez dans les affaires des banques. Quoi qu'il en soit, je suis heureux que vous au moins nous dites que suite aux travaux de ce comité, depuis il y a quelque 11 mois, la banque a accordé une priorité plus grande aux prêts aux petites et moyennes entreprises.

Monsieur Birmingham, croyez-vous qu'il existe de graves lacunes quand il s'agit pour les petites entreprises d'avoir accès à du financement?

Mr. Birmingham: At a macro level, a very high level, there's no lack of funds available. At a micro level there is a real problem. It's a very clear issue. There are funds available, but if I get denied personally for a loan there's a credit shortage; it's as simple as that. Anybody who has been declined for a loan considers that there's a credit crunch, but at a macro level there is a lot of money available.

Our gross statistics show that we are lending a lot of money; we've taken on thousands of new customers. But when a person gets declined on a personal basis for a loan, it becomes a real issue for them and in their view there's a credit crunch on.

Mr. Nunziata: I appreciate that answer, because it's not the answer we've been getting from other bankers when asked whether or not there's a problem. They fall back on the excuse that there's all kinds of money available, so there isn't a credit crunch out there. In fact, that's what the Minister of Finance said in his budget speech, that in fact there are large gaps. He went on to say that the banks have a special obligation to help close those gaps, and I assume that you agree with the Minister of Finance that you do have a special obligation to close the gaps at the street level.

• 1005

Mr. Birmingham: I have to be careful what I say here. I can't say I'm going to make a loan to every individual who applies no matter what the circumstances. I'm afraid I can't agree with that. What I will say is I think more work can be done to try to find ways to assist those people. To have a view that you're going to get an absolute yes to every loan application is not possible.

Mr. Nunziata: I don't believe any responsible person is suggesting that should happen. What parliamentarians and our constituents are simply saying is there's a lot more that can be done. It isn't being done, and I guess the purpose of this committee is to find ways to do those things.

Mr. Birmingham: We are moving in the direction you are showing us, clearly.

Mr. Nunziata: In my view you ought to be commended for moving in that direction.

Bankers also have a tendency to say they conduct surveys and are not hearing the complaints—people are happy with the service they're getting and the quality of service is improving. But they don't survey the people who are, for the most part, the people who are refused loans.

So my question to you is this. Of the loan applications you receive for small business, what percentage are refused? What's the track record over the last few years, for example?

Mr. Birmingham: We don't keep statistics on what we would call declines. It is very difficult to determine the definition of what a decline is.

What we can tell you is the Canadian Federation of Independent Business did their own survey. This bank was rated the highest, at 80%, in dealing with all loan applications from the CFIB membership, and we had the second-highest approval rating for loans. That's the CFIB.

[Translation]

M. Birmingham: Au niveau macro-économique, et ce à un niveau très élevé, il n'y a pas manque de fonds. À un niveau micro, le problème est très réel. C'est très clair. Il y a de l'argent, mais si on me refuse personnellement un prêt, le crédit est limité, c'est très simple. Quiconque s'est vu refuser un prêt estime qu'il y a contraction du crédit, mais au niveau global, il y a beaucoup d'argent.

Nos statistiques révèlent que nous avons prêté beaucoup d'argent; nous avons accepté des milliers de nouveaux clients. Mais lorsqu'une personne se voit refuser un prêt, cela devient une question très réelle et à leur avis, il y a contraction du crédit.

M. Nunziata: Je vous remercie de cette réponse, car souvent les autres banquiers nous disent qu'il n'y a pas de problème. Ils se contentent de dire qu'il y a beaucoup d'argent, qu'il n'y a pas de contraction du crédit. En fait, c'est ce que le ministre des Finances a dit au cours du discours du budget, qu'il y avait des lacunes. Il a déclaré que les banques ont l'obligation toute particulière d'aider à remédier à la situation et je présume que vous en convenez.

M. Birmingham: Je dois être prudent dans ma réponse ici. Je ne peux pas dire que je vais prêter à n'importe quelle personne qui demande un prêt, quelles que soient les circonstances. Je ne peux pas dire une chose pareille. Ce que je peux vous dire, cependant, c'est qu'on peut faire davantage pour trouver des moyens de venir en aide à ces gens. Mais penser qu'on va dire oui à tous ceux qui demandent un prêt, ce n'est pas possible.

M. Nunziata: Il ne se trouvera pas une seule personne douée de raison pour penser une chose pareille. Ce que les parlementaires et leurs électeurs disent simplement, c'est qu'on peut faire beaucoup plus. C'est pourquoi le comité cherche des solutions.

M. Birmingham: Il est évident que nous avançons dans la direction que vous nous proposez.

M. Nunziata: À mon avis, il faut vous en féliciter.

Les banquiers ont aussi l'habitude de dire qu'ils font des sondages et que personne ne se plaint: les gens sont heureux du service qu'ils ont et la qualité du service s'améliore. Mais vous ne demandez pas l'avis des gens à qui l'on refuse des prêts.

Donc voici ma question. De toutes les demandes de prêt que vous recevez des petites entreprises, quel est le pourcentage des refus? Combien de personnes se sont-elles vues refuser un prêt au cours des quelques dernières années, par exemple?

M. Birmingham: Nous ne conservons pas de statistiques sur ce que nous appelons les refus de crédit. Mais il est très difficile de définir ce qu'est un refus de crédit.

Ce que nous pouvons vous dire, cependant, c'est que la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante a fait sa propre étude. Notre banque a reçu le score le plus élevé, soit 80 p. 100, pour l'accueil fait à toutes les demandes de prêt des membres de la Fédération, et nous avions le deuxième taux le plus élevé pour l'approbation des prêts. C'est ce que dit la Fédération.

Mr. Nunziata: Would you not agree, Mr. Birmingham, that in order for us to fully comprehend the extent of the problem Mr. Martin and others are articulating, it's important to know the percentage or to have some understanding of the applications that are refused and the reasons they're being refused? Is it because the applicant is a woman? Is it because the applicant is black? Is it because the applicant is in the wrong business?

Would you not agree that we need more information about why loans are refused in order for us to try to come up with either benchmarks or some type of system to facilitate access to credit?

Mr. Birmingham: One of the difficulties we have, as I say, is what is a decline? If we indicate to somebody that we would be prepared to do a loan under these circumstances and they don't come back to us for whatever reason—maybe they think we're not very bright and one of our friendly competitors will do the loan—is that a decline? It is very difficult.

In our code of conduct we have undertaken to tell everybody what they would have to do or the reasons for the decline. I'm not trying to be evasive in any way. All I'm telling you is this is why we continually worry about the term "benchmark". What we're trying to do is work with the government and the committee to find meaningful data and to define "meaningful data".

I would suggest to you, for instance, that giving you data by a municipality is fraught with danger. Many of the people in a city the size of Ottawa will move from one end of the city to the other to do their banking because it's close to where they work. You have to get data that is relevant and useful. It is a very difficult thing to do without a lot of discussion on the importance of it.

The Chairman: Thank you, Mr. Birmingham.

Mr. Nunziata: Do you think I could have one more question?

The Chairman: You're cutting into your colleagues' time.

Mr. Nunziata: It would be helpful if you would help us in getting some information with regard to why loans are refused.

Mr. Birmingham: We said we would work with the committee to try to develop information and data that is useful.

Mr. Nunziata: Is that information useful in your opinion—the reasons loans are refused?

Mr. Birmingham: Yes and no, and I'm not trying to be evasive. I think sometimes it's just difficult to determine the reason people do not come back to a bank after we've said to them we don't feel a loan is viable.

• 1010

Mr. Discepola (Vaudreuil): I have two lines of questioning.

One, I'm a bit upset, after listening to two days of testimony, that there seems to be no problem out there as far as the banking community's concerned. Everything is rosy. You point to nice surveys, nice statistics on how you're lending to small and medium—sized businesses. In my opinion, you hide behind that.

[Traduction]

M. Nunziata: Si nous voulons saisir toute l'ampleur du problème que M. Martin et d'autres posent, ne seriez-vous pas d'accord pour dire, M. Birmingham, qu'il est important pour nous de savoir le pourcentage de demandes de prêt qui sont refusées ou d'avoir une idée des raisons pour lesquelles ces demandes sont refusées? Est-ce parce que la personne qui fait la demande est une femme? Est-ce parce que la personne est noire? Est-ce parce que la personne n'est pas dans le bon domaine?

Ne seriez-vous pas d'accord pour dire que nous avons besoin de plus d'informations sur les raisons pour lesquelles les demandes de prêt sont refusées afin que nous puissions établir des critères ou alors un système quelconque qui facilitera l'accès au crédit?

M. Birmingham: L'une des difficultés que nous avons, je l'ai dit, c'est de définir un refus de crédit. Si nous disons à une personne que nous sommes disposés à lui consentir un prêt dans telle ou telle circonstance et que la personne ne revient pas nous voir pour une raison quelconque—elle pense peut-être que nous ne sommes pas très intelligents et l'un de nos aimables concurrents lui consentira alors le prêt—s'agit-il d'un refus de crédit? C'est très difficile à dire.

Aux termes de notre code de conduite, nous nous engageons à dire à tous ceux qui demandent un prêt ce qu'ils doivent faire pour l'obtenir ou les raisons pour lesquelles nous refusons le crédit. Je vous réponds aussi franchement que je peux. Tout ce que je vous dis, c'est pourquoi le terme «critère» nous préoccupe. Ce que nous voulons faire, c'est collaborer avec le gouvernement et le comité afin de trouver des données probantes et de définir ce que sont des «données probantes».

Par exemple, vous communiquer des données selon les municipalités est très risqué. Dans une ville de la taille d'Ottawa, beaucoup de gens se rendent à l'autre bout de la ville pour faire affaire avec leur banque parce que celle—ci est près de leur lieu de travail. Il faut obtenir des données qui sont pertinentes et utiles. C'est très difficile à faire si l'on n'y a pas longuement réfléchi d'avance.

Le président: Merci, monsieur Birmingham.

M. Nunziata: Me permettez-vous une question de plus?

Le président: Vous empiétez sur le temps de vos collègues.

M. Nunziata: Il serait utile que vous nous aidiez à obtenir des informations sur les raisons pour lesquelles les demandes de prêt sont refusées.

M. Birmingham: Nous avons dit que nous collaborerions avec le comité pour établir des informations et des données qui sont utiles.

M. Nunziata: Une telle information serait—elle utile à votre avis—les raisons pour lesquelles les demandes de prêt sont refusées?

M. Birmingham: Oui et non, et je ne cherche pas à éviter la question. À mon avis, il est parfois impossible de déterminer les raisons pour lesquelles les gens ne reviennent pas à la charge après que nous leur avons dit que nous hésitons à leur prêter de l'argent.

M. Discepola (Vaudreuil): J'ai deux sortes de questions.

Tout d'abord, après deux jours de témoignages, je suis un peu agacé d'entendre les banques dirent qu'il n'y a pas de problème. Tout est beau. Vous citez de beaux sondages, de belles statistiques sur vos prêts à la petite et moyenne entreprise. À mon avis, vous vous cachez derrière ça.

Then I hear others saying we're in a free market society with free market forces. I think that's a bunch of crap. We're not in free market forces, because you control the supply and you control most of the demand also. I don't have a choice as a small business person to go to another bank, as I do in private business. I don't have the choice. If I want another telephone company to provide my support. . We're starting to get that choice, and maybe we should be getting that choice in the banking community also.

Mr. Palmer from the Office of the Superintendent of Financial Institutions stated that the access to capital is directly attributable to the amount and size of risk bankers have to take. He was concerned that instead of establishing some benchmarks, that risk might lead to banks taking further risk. He was concerned about that.

If that is the case, why is it that the banking community is not responding to what we're hearing from our constituents? That is access—not limiting capital, but providing the access. It's not the interest rates or the fees you charge either. If the access to capital is tied to risk, why are you not prepared to charge at premium based on the risk you're taking and based on the collateral given?

Mr. Birmingham: Well, I think as was clearly stated previously, at the macro level we don't see it as a problem, but at the micro level, there are cases where it is a problem. This bank has not said at any time at all there is no problem. I did not say that. I'm on the record for that.

I think you have to distinguish. There's a point at which, if we feel a loan is going to go bad and if we're going to have to foreclose and put somebody out of business, there is no fee high enough that we want to take to be put in that position. We just don't want to do that.

I think access to capital is a big issue. There's a role of loans and there's a role of equity.

Mr. Discepola: If a small business person is prepared to put the full collateral up, you're not prepared to take the risk?

Mr. Birmingham: Oh, I don't think that's correct either.

Mr. Discepola: That's what I said. I tied the three together: the amount of the loan, tied to the risk premium, and the collateral given. You don't take advantage now of the risk premium you're able to charge. It's usually prime plus whatever. You can go up to prime plus 10 or prime plus 6. Some entrepreneurs will be willing to pay that.

Mr. Birmingham: I would suggest to you that if we charged prime plus 10, you'd have us back in this committee in no time.

Mr. Discepola: You're right, because I can get a better rate elsewhere.

The other concern I have, Mr. Chairman, is that the banks are starting to hide behind this model code of conduct. I took the liberty of reading it. It's very brief. It's great. It refers to small and medium-sized businesses, but when you look at every single paragraph in the model code of conduct, it ties into the customer. Mr. Nunziata referred to it.

[Translation]

Ensuite j'en entends d'autres dire que nous vivons dans une société libre où les forces du marché sont libres. Je ne crois pas un mot de tout ça. Les forces du marché ne sont pas libres parce que vous contrôlez l'offre et vous contrôlez aussi une bonne part de la demande. Si je suis petit entrepreneur, je ne peux pas m'adresser à une autre banque, je n'ai pas la liberté de choix que j'ai ailleurs. Je n'ai pas le choix. Si je veux m'adresser à une autre société de téléphone pour obtenir des services... on commence à avoir ce genre de choix, mais on devrait peut—être aussi commencer à avoir ce genre de choix de la part des banques.

M. Palmer du Bureau du surintendant des institutions financières a dit que l'accès au capital est fonction de la taille du risque que les banques doivent prendre. Il craint que l'établissement d'un critère quelconque ne rende les banques encore plus frileuses. Cela le préoccupe.

Si tel est le cas, pourquoi les banques ne répondent—elles pas au grief que nos électeurs expriment? Je parle de l'accès—je ne dis pas qu'il faut limiter le capital mais ouvrir l'accès. Ce ne sont pas vos taux d'intérêt ou les droits que vous exigez qui font problème non plus. Si l'accès au capital est lié au risque, pourquoi n'exigez—vous pas une prime fondée sur le risque que vous prenez et sur les biens qui vous sont offerts en garantie?

M. Birmingham: Eh bien, à mon avis, comme on l'a dit clairement plus tôt, nous n'y voyons pas de problème au niveau macro-économique, mais au niveau micro-économique, il y a des cas qui font problème. Notre banque n'a jamais dit qu'il n'y avait pas de problème. Je n'ai pas dit ça. Vous pouvez le vérifier.

Je crois qu'il faut faire une distinction. Si nous croyons qu'un prêt va mal tourner et que nous allons être obligés de saisir les actifs de quelqu'un ou de fermer une entreprise, peu importe ce qu'il y a à y gagner, nous refusons tout simplement de nous mettre dans une telle situation. Nous ne voulons tout simplement pas d'une situation de ce genre.

Je crois que l'accès au capital est un problème important. Les prêts jouent un rôle et l'avoir joue un rôle.

M. Discepola: Si un petit entrepreneur est disposé à mettre tous ses biens en garantie, vous ne voulez pas prendre de risque?

M. Birmingham: Ah, je ne crois pas que ce soit exact non plus.

- M. Discepola: C'est ce que j'ai dit. J'associe trois éléments: le montant du prêt, qui est lié à la prime de risque, et les biens donnés en garantie. Vous n'abusez pas aujourd'hui des primes de risque que vous pouvez exiger. C'est généralement le taux préférentiel plus un certain pourcentage. Vous pouvez aller jusqu'au préférentiel plus dix ou au préférentiel plus six. Il y a des entrepreneurs qui sont disposés à payer ça.
- **M.** Birmingham: Permettez-moi de vous dire que si nous exigions le taux préférentiel plus 10 p. 100, votre comité ne tarderait pas à nous réinviter.
- M. Discepola: Vous avez raison parce que je peux obtenir un meilleur taux ailleurs.

L'autre chose qui me préoccupe, monsieur le président, c'est que les banques commencent à se cacher derrière ce code de conduite modèle. J'ai pris la liberté de le lire. C'est très court. C'est formidable. On y parle de la petite et de la moyenne entreprise, mais si vous lisez chaque paragraphe du code de conduite modèle, il est question du client. M. Nunziata en a parlé.

We're concerned not with the customer base you have but with the customers who come to your door and are refused that capital access they're requesting. You don't keep track of that. How does this code of conduct or the code of conduct your bank and other banks are putting in place help those people, who have been doing business with you but are given 15 days, as this code of conduct purports to measure, to renew their line of operating credit with another bank or another institution?

More importantly, how does it help those who are refused a loan or financing from your bank when you don't even know who they are?

Mr. Birmingham: Well, clearly there's a dispute resolution process. If someone is unhappy with what they feel is an injustice—

Mr. Discepola: Sure, and the TD Bank yesterday came in and grandstood and said they're prepared to pay the full cost. You stated that too. Do you know how many people have used the dispute resolution system? Zero. It's easy to pay for something when nobody's using it.

Mr. Birmingham: To be fair, I think we've just put it in place. I think it's difficult for anybody to use something we haven't had in place.

Mr. Discepola: You had it in place for, I believe, 11 months.

Mr. Birmingham: Yes.

Mr. Discepola: Nobody used it.

Mr. Birmingham: I can't comment on the experience of the TD Bank. I'm not in a position to.

• 1015

The Chairman: Thank you, Mr. Discepola.

Ms Bethel.

Ms Bethel (Edmonton East): Mr. Birmingham, I'm delighted to hear that your bank is a relationship bank; I guess my questions are going to relate to your relationship with entrepreneurs and small and medium—sized enterprises who are women, visible minorities, or the disabled, because just maybe these are the gaps. Is there a problem or is there not? Do these groups face systemic discrimination in their relationships with the banks?

We've seen two studies lately, the CFIB and StatsCan. Both of them have suggested that, yes, women do pay more in rates and more are refused than men. I don't want to get into debating whether it's real or perceived, but has your bank done any kinds of studies, research or surveys that would suggest one way or the other, and if so, what are the results?

Mr. Birmingham: No, we haven't done any.

Ms Bethel: I guess you don't monitor loan refusals at all.

[Traduction]

Nous nous préoccupons, non pas de la clientèle que vous avez, mais du client qui frappe à votre porte et à qui on refuse l'accès au capital. Vous ne conservez aucune donnée à ce sujet. Comment ce code de conduite ou le code de conduite que votre banque et d'autres mettent en place vont—ils aider ces gens qui font affaire avec vous mais à qui on donne 15 jours, si j'en crois votre code de conduite, pour renouveler leur marge de crédit auprès d'une autre banque ou d'une autre institution?

Encore plus important, comment ce code aide-t-il ceux à qui votre banque refuse de prêter alors que vous ne savez même pas qui ils sont?

M. Birmingham: Eh bien, il existe un mécanisme de règlement des différends. Si une personne se croit lésée. . .

M. Discepola: Bien sûr, et la Banque TD nous a déclaré hier avec tambour et trompette qu'elle était disposée à payer toute la note. Vous avez dit cela aussi. Savez—vous combien de personnes ont eu recours à ce mécanisme de règlement des différends? Personne. C'est facile de dire qu'on va payer la note si personne ne se présente.

M. Birmingham: En toute justice, il faut dire que ce mécanisme vient tout juste d'être mis en place. C'est difficile d'avoir recours à un mécanisme qui n'existe pas.

M. Discepola: Votre mécanisme existe depuis onze mois, je crois.

M. Birmingham: Oui.

M. Discepola: Personne n'y a eu recours.

M. Birmingham: Je ne peux pas parler de ce qui se fait à la Banque TD. Je ne suis pas en mesure de le faire.

Le président: Merci, monsieur Discepola.

Madame Bethel.

Mme Bethel (Edmonton-Est): Monsieur Birmingham, je suis ravie d'apprendre que votre banque est au service du client. Mes questions vont porter sur vos rapports avec les petites et moyennes entreprises dirigées par des femmes, des minorités visibles ou des personnes handicapées parce que c'est peut-être là qu'il y a des failles. Y a-t-il un problème là, oui ou non? Ces groupes sont-ils victimes de discrimination systémique dans leurs rapports avec les banques?

Nous avons vu deux études récemment, celle de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante et celle de Statistique Canada. Les deux nous disent que oui, les femmes paient des taux d'intérêt plus élevés et voient leurs demandes de prêt refusées plus souvent que celles des hommes. Je ne veux pas débattre la question de savoir s'il s'agit d'un fait ou d'une perception, mais votre banque a-t-elle fait des études, des recherches ou des sondages qui permettraient de savoir s'il s'agit d'un fait ou d'une perception, et si oui, quels sont les résultats de ces recherches?

M. Birmingham: Non, nous n'avons rien fait de ce genre.

Mme Bethel: J'imagine que vous ne conservez aucune statistiques sur les refus de crédit.

Mr. Birmingham: No.

Ms Bethel: Have you any diversity initiatives within your bank?

Mr. Birmingham: Yes. We have what we call the employee annual general meeting. Just recently the chairman of the bank and myself went to eight cities across this country. We flew in all the managers, the vice-presidents' offices, the regional offices. We had gatherings of anywhere from 250 to close to 500 people at these meetings.

The whole theme of the meeting was strength through diversity. That was the keynote. It was done for every office across the country and we clearly demonstrated our commitment to that. We are doing training internally on diversity and equity in the workplace. We have a number of programs under way right now right across the system.

Ms Bethel: Given that you seem to be one of the few banks that have expressed a willingness to admit there may be problems—and I think it's been identified clearly that this is an area where there may be problems in terms of perhaps systemic discrimination—I'm wondering what you plan to do. Would you be part of some research that might outline some problems and suggest some solutions?

Mr. Birmingham: There's obviously been a number of studies and the studies do not agree with each other. We would be quite happy to be part of a definitive study to clarify the issue, because quite frankly, if we could get some realistic, real data that is useful to us, we can take that data and try to mend whatever faults we have in our processes, try to overcome them.

I would say, though, there is a broad issue here that becomes somewhat sensitive. Our diversity program across the country was all aimed at saying that people are equal, that you value them on their contribution. To come back now and say we really care if they're Korean, Japanese, black, white, woman or male—we have to be careful. All our loans systems are developed so that we try to analyze the data and the talent and the skills of the individual. So it's a bit of a conundrum we face here.

· Ms Bethel: It's important to face it. You would agree with that.

Mr. Birmingham: Yes.

The Chairman: Thank you, Ms Bethel.

Mr. Murray, please.

Mr. Murray (Lanark — Carleton): Thank you, Mr. Chairman.

Mr. Birmingham, I appreciate your candour today. I've enjoyed your comments.

It's quite a remarkable increase in the number of loans to small business that you reported in your remarks. I was interested in your answer to Mr. Mitchell about how far down you can break the CIT code and actually identify the industry we're talking about.

[Translation]

M. Birmingham: Non.

Mme Bethel: Votre banque prend-elle des initiatives de diversité?

M. Birmingham: Oui. Nous avons ce que nous appelons l'assemblée générale annuelle des employés. Récemment, le président de la banque et moi-même nous sommes rendus dans huit villes canadiennes. Nous avons fait venir par avion tous les gérants, les vice-présidents, les responsables des bureaux régionaux. Ces rencontres ont permis de réunir entre 250 et près de 500 personnes.

Le thème général de ces rencontres était la force dans la diversité. Il était question de cela. Des rencontres de ce genre ont eu lieu dans tous les bureaux du pays et nous avons énoncé clairement notre conviction en ce sens. Nous tenons des séances de formation à l'interne sur la diversité et l'équité dans le milieu de travail. Dans tout notre réseau, nous avons un certain nombre de programmes qui sont en marche à l'heure actuelle.

Mme Bethel: Vous semblez donc être l'une des rares banques à admettre qu'il peut y avoir des problèmes—je crois qu'on a déterminé que c'est là l'un des domaines où il peut y avoir des problèmes de discrimination systémique peut-être—et je me demande ce que vous comptez faire. Prendriez-vous part à des recherches qui permettraient de définir les problèmes et de trouver des solutions?

M. Birmingham: De toute évidence, un certain nombre d'études ont été faites, et les études ne concordent pas toutes. Nous serions très heureux de prendre part à une étude définitive qui clarifierait la question parce que, très franchement, si nous pouvions trouver des données réalistes et concrètes qui nous seraient utiles, nous pourrions nous en servir pour corriger les failles que nous avons dans notre processus, afin de surmonter ces problèmes.

J'ajoute toutefois qu'il y a là un vaste problème qui devient quelque peu délicat. Notre programme de diversité national n'avait pour but que de dire que tout le monde est égal, qu'il faut valoriser chacun selon sa contribution. Dire aujourd'hui que nous sommes sensibles au fait que les gens sont d'origine coréenne, japonaise, qu'ils soient blancs, noirs, hommes ou femmes—il faut être prudent. Tous nos systèmes de crédit sont développés de telle façon que nous analysons les données, les talents et les compétences de chacun. On se retrouve donc ici dans une situation quelque peu difficile.

Mme Bethel: Il est important d'y faire face. Vous le reconnaissez.

M. Birmingham: Oui.

Le président: Merci, madame Bethel.

Monsieur Murray, s'il vous plaît.

M. Murray (Lanark — Carleton): Merci, monsieur le président.

Monsieur Birmingham, je vous sais gré de votre franchise. J'ai aimé ce que vous avez dit.

Je trouve tout à fait remarquable l'augmentation du nombre de prêts à la petite entreprise dont vous avez fait état dans vos propos liminaires. J'ai aimé votre réponse à M. Mitchell sur la façon dont on peut briser le code CIT et identifier l'industrie dont nous parlons.

We heard often in testimony in the past about whole segments of the economy being turned away from banks, such as the hospitality industry, construction industry, etc. If you own a restaurant you're out of luck. Can you see a change or have you looked at this increase in lending and noted whether or not whole segments of the economy are being brought back in again to lending activity?

• 1020

Mr. Birmingham: I believe we provide, in a package, statistics on our loan breakdowns by broad industry categories. It shows you the high-and low-level differences of not only where we are but our small business portfolio in 1995, and the high-level breakout of the industry based on our loan base of retail, service, wholesale and transportation.

Some industries will continue to have difficulty. We would have great difficulty agreeing to finance a strip mall when there are three in the neighbourhood with vacancy rates running at 50%. I don't think that's an unreasonable position to hold. If you can't fill up three strip malls that are down the street a mile, it's hard to see how a brand new one with the same kind of characteristics will be an overwhelming success. I think we have to recognize the underlying trends in the marketplace and be realistic about it.

The Chairman: Thank you, Mr. Birmingham.

Mr. Valeri (Lincoln): I want to restate that we're all here today to work with the banks and increase access to capital for small and medium-sized business. The other banks came forward and gave us examples of what the banking industry is doing.

We've heard comments about establishing some financial benchmarks. From previous testimony I think it's fair to say the banks are saying that's not the way to go. Can you tell this committee how those service standards or benchmarks are helping to increase access to capital for small business? Can you give us some examples? If financial benchmarks are not the way to go, can you tell me how your service standards are helping access to capital for small business?

The Chairman: That's a very good question.

Mr. Walker: Perhaps I can field that one.

This is something that Mr. Birmingham, myself and our senior people across the country look at on a monthly basis. We look at our progress and performance in terms of the growth of our small business loan portfolio. One of the key statistics is growth in the number of customers, because that's the marketplace telling us whether we're doing the right things. If our customer base is shrinking, we're doing something wrong, and if our customer base is growing, we're doing something right—at least in relative terms. Are we doing everything we could? Are we doing enough? Those are judgment calls. I think we've-

Mr. Valeri: We've been challenged with having to establish benchmarks or standards, and we are working with the banks to do that. You're saving you are setting standards for service to small and medium-sized business. How does that translate into

[Traduction]

De nombreux témoins nous ont dit qu'il y avait des secteurs entiers de l'économie auxquels les banques tournent le dos, par exemple, l'industrie hôtelière, le bâtiment, etc. Si vous êtes propriétaire d'un restaurant, vous n'avez aucune chance. Entrevoyez-vous un changement, ou pouvez-vous dire si cette augmentation des prêts annonce un retour de la confiance envers des secteurs entiers de l'économie?

M. Birmingham: Je crois que vous trouverez dans notre trousse d'information des statistiques sur la ventilation des prêts selon les grandes catégories industrielles. Vous v verrez non seulement les grandes et petites différences dans nos activités, mais aussi notre portefeuille de prêts à la petite entreprise en 1995, ainsi que la forte percée dans l'industrie que confirment nos prêts aux détaillants, aux pourvoyeurs de services, aux grossistes et aux transporteurs.

Certaines industries continueront d'éprouver des difficultés. Nous hésiterions beaucoup à financer la construction d'un mail linéaire si nous savions qu'il y en a déjà trois dans le coin dont les taux d'inoccupation atteignent les 50 p. 100. Ce ne serait pas raisonnable. Si vous ne pouvez pas remplir les trois mails linéaires qui se trouvent à un mille de chez vous, je ne vois pas comment un mail tout nouveau offrant les mêmes caractéristiques pourrait être une réussite éclatante. Je crois qu'il faut reconnaître les tendances sous-jacentes du marché et se montrer réalistes.

Le président: Merci, monsieur Birmingham.

M. Valeri (Lincoln): Je tiens à réaffirmer que nous sommes tous ici aujourd'hui pour collaborer avec les banques et accroître l'accès au capital pour la petite et la moyenne entreprise. Les autres banques nous ont donné des exemples de ce que fait l'industrie bancaire.

Certains nous ont dit qu'il fallait établir des normes financières quelconques. Si j'en crois les témoignages précédents, les banques disent que ce n'est pas une solution d'avenir. Pouvez-vous expliquer à notre comité comment ces normes de service favoriseraient l'accès au capital pour la petite entreprise? Pouvez-vous nous donner des exemples? Si les normes financières ne constituent pas une solution, pouvez-vous me dire comment vos normes de service favorisent l'accès au capital pour la petite entreprise?

Le président: C'est une très bonne question.

M. Walker: Je peux peut-être répondre.

C'est une chose que M. Birmingham, moi-même et nos cadres supérieurs dans tout le pays examinons tous les mois. Nous voyons les progrès et le rendement que nous obtenons dans la croissance de notre portefeuille de prêts à la petite entreprise. L'une des statistiques importantes, c'est la croissance de la clientèle, parce que c'est ainsi que le marché nous dit ce que nous faisons de bien ou de mal. Si notre clientèle se rétrécit, c'est que nous agissons mal, et si notre clientèle grandit, c'est que nous agissons bien, du moins en termes relatifs. Faisons-nous tout ce que nous pouvons faire? En faisons-nous suffisamment? Il s'agit de décisions impérieuses. Je crois que nous...

M. Valeri: On nous a demandé d'établir des normes, et nous collaborons avec les banques pour ce faire. Vous dites que vous établissez déjà des normes de service pour la petite et la moyenne entreprise. Comment ces normes de service facilitent-

access to capital? If the ADR is a service standard, is that translating into access to capital? If we're saying that women in the know, information to women entrepreneurs. . .is that translating into access to capital? If we establish those as service benchmarks or standards, is that doing the job?

Mr. Walker: I think it will. At the industry level and at an individual bank level, we're currently in discussions with various agencies of government. We're here today to talk about how we can quantify and better define the performance standards and expectations that will give you what you're looking at. I think we're going to get there and in a fashion that we'll collectively be happy with.

We've talked about numbers and have disclosed some numbers. That's part of the story—and only part of the story. The ADR is an initiative that restores some of the balance to this relationship, which I think is at the root of some of the things you hear from your constituents—that there's perhaps an imbalance in that relationship at times.

Mr. Valeri: Can we expect the banks to quantify those service standards into increased access to capital? Is that what you're saying?

Mr. Walker: They will have to be measurable.

The Chairman: Thank you, Mr. Valeri.

Just to clarify Mr. Discepola's point, one thing that's come out of the discussion is that the ADR, the code of conduct—TD had the ADR in place. The Bank of Nova Scotia, however, is just implementing ADR.

• 1025

If somebody is not an established customer—and this is maybe where Mr. Discepola was coming from—and has an application rejected, does that person have access to the bank's ADR? In other words, is there not a gap if a person comes in cold to the Bank of Nova Scotia, or indeed to any bank, and puts in an application and is rejected? They don't have access to your ADR, because I noticed that everywhere it refers to it as being a customer. If you are not a customer, then you are not caught. Is that in fact a possible problem with the code as it has been drafted?

Mr. Walker: When we looked at the code at the industry level, the first concern we were trying to address was this issue of lines of credit being withdrawn or restricted. This was to make sure that, first and foremost, existing customers who felt they had a legitimate complaint or concern would have a process to access so that certain time delays would kick in, and fairness not only would be there but de telle sorte que certains délais s'enclencheraient, et ainsi on serait would be seen to be there.

The other issue—and we took this approach deliberately—is that every bank and every financial institution, and there are hundreds of them in this country, will look at an individual situation somewhat differently. We believe that if it's a new

[Translation]

elles l'accès au capital? Si l'arbitrage à l'amiable constitue une norme de service, est-ce que cela facilite l'accès au capital? Si nous disons que les informations du programme Women in the Know, qui s'adresse aux femmes entrepreneures... Est-ce que cela facilite l'accès au capital? Si nous en faisons des normes de service, est-ce que cela suffit?

M. Walker: À mon avis, oui. Nous sommes actuellement en pourparlers avec divers organismes du gouvernement, tant au niveau de l'industrie qu'au niveau de chaque banque. Nous sommes ici aujourd'hui pour discuter de la façon dont nous pouvons quantifier et mieux définir les normes de rendement qui répondront à vos attentes. Je crois que nous allons y parvenir, et ce, d'une manière qui nous contentera tous.

Nous avons parlé de chiffres et nous avons révélé certains chiffres. Ces chiffres font partie du portrait général-mais c'est seulement une partie du portrait. L'arbitrage à l'amiable est une initiative qui restaure quelque peu l'équilibre dans ces rapports, car il y avait là à mon avis un déséquilibre qui est au coeur des griefs que vous expriment vos électeurs—et il y a parfois un déséquilibre dans ces rapports.

M. Valeri: Peut-on s'attendre à ce que les banques quantifient ces normes de service et que cela se traduise par un accès accru au capital? C'est ce que vous dites?

M. Walker: Ces normes devront être mesurables.

Le président: Merci, monsieur Valeri.

Je tiens à clarifier l'observation de M. Discepola: on a appris au cours de la discussion que l'arbitrage à l'amiable, le code de déontologie... la Banque TD a mis en place l'arbitrage à l'amiable. Cependant, la Banque de Nouvelle-Écosse vient tout juste de mettre en place l'arbitrage à l'amiable.

Si vous n'êtes pas un client connu-et c'est peut-être ce dont parlait M. Discepola-et que votre demande de prêt est rejetée, avez-vous accès au mécanisme d'arbitrage à l'amiable de la banque? Autrement dit, n'y a-t-il pas une lacune si une personne qui n'est pas connue de la Banque de Nouvelle-Écosse se présente chez vous, chez vous ou ailleurs, et fait une demande qui est rejetée? Cette personne n'a pas accès à votre mécanisme d'arbitrage à l'amiable parce que je vois partout que ce service s'adresse à vos clients. Si vous n'êtes pas client, vous n'avez pas accès à ce service. Est-ce que cela fait problème dans le cas du code tel qu'il est rédigé?

M. Walker: Lorsque nous avons examiné le code au niveau de l'industrie bancaire, le premier problème que nous avons voulu régler, c'était celui des marges de crédit qui étaient retirées ou limitées. Nous avons voulu nous assurer qu'au départ les clients qui croient avoir un grief légitime puissent avoir accès à un processus, juste envers eux, non seulement en réalité, mais en apparence aussi.

L'autre question—et nous avons choisi cette approche délibérément-c'est que chaque banque et chaque institution financière, et l'on sait qu'il y en a des centaines dans le pays, pourra ainsi juger quelque peu différemment chaque situation

business starting up, competition and our collective desire, whether it's *le Mouvement Desjardins, les caisses populaires* in Quebec, the chartered banks, a trust company... There is a selection of financial institutions out there. If all those financial institutions pass on that opportunity, that probably suggests something about the collective view of the risk of that opportunity.

However, we do have a complaint resolution process that's outlined in that model code of conduct. If you have applied for credit and have been denied credit, or we've said we will do it on a different basis, there is a chain of command in terms of the process you can go up through. It's more rigorous for an existing customer because the risks are higher and the dangers are greater for the customer. They may have fewer choices.

The Chairman: I realize that. I just want to know very simply whether the code, as it has been drafted by the industry, is dealing with the customer—bank relationship and is not for somebody who is not a customer. Is that correct?

Mr. Walker: With the ADR, you are correct. The code is not. The code —

The Chairman: The code is for the industry, but the ADR is only available if you are a customer of your particular bank.

Mr. Walker: Our service standards apply whether you are an existing customer or you walk in the door for the first time. The ADR process applies to customers who currently have credit with us.

The Chairman: Okay. Thank you very much.

On behalf of the committee, we appreciate very much your presentation this morning. I can tell you that the Bank of Nova Scotia has given us a little more comfort that there is light at the end of the tunnel, though sometimes you worry that it's not a train coming.

We are suspended for a few minutes.

[Traduction]

individuelle. Nous croyons que s'il s'agit d'une entreprise qui ouvre ses portes, la concurrence et notre désir collectif, qu'il s'agisse du Mouvement Desjardins, des caisses populaires, au Québec, des banques à charte, des fiducies... Qu'on puisse choisir entre les institutions financières qui existent. Si toutes ces institutions financières tournent le dos à un risque, c'est probablement parce qu'il existe une opinion collective quant à ce risque.

Cependant, nous avons un processus de règlement des différends qui est défini dans ce cas de déontologie modèle. Si vous avez demandé un prêt et qu'on a rejeté votre demande, ou si nous disons que nous vous prêterons à des conditions différentes, il existe toute une filière que vous pouvez gravir. Le processus est plus rigoureux pour le client établi parce que les risques sont plus élevés et les dangers plus grands pour ce client. Vous aurez peut-être ainsi moins de choix.

Le président: Je comprends. Je veux simplement savoir si le code, tel qu'il a été rédigé par l'industrie, s'adresse à la relation client-banque et exclut celui qui n'est pas client. Est-ce exact?

M. Walker: Avec l'arbitrage à l'amiable, vous avez raison. Pour ce qui est du code, non. Le code. . .

Le président: Le code s'adresse à l'industrie bancaire, mais l'arbitrage à l'amiable n'est accessible que si l'on est client chez vous.

M. Walker: Nos normes de service s'appliquent, que vous soyez un client connu ou que vous frappiez à notre porte pour la première fois. Le processus d'arbitrage à l'amiable s'applique aux clients à qui nous faisons déjà crédit.

Le président: D'accord. Merci beaucoup.

Au nom du comité, je vous remercie vivement de votre exposé de ce matin. Je peux vous dire que la Banque de Nouvelle-Écosse nous a donné quelques raisons d'espérer qu'il existe une lumière au bout du tunnel. Mais on se demande parfois si cette lumière n'annonce pas un train qui s'en vient.

Nous suspendons la séance pour quelques minutes.

• 1028

• 1034

The Chairman: Order. We're resuming our order of the day, which is a study with regard to bank performance benchmarks. I'm pleased on behalf of the committee to welcome, from the Hong Kong Bank of Canada, Mr. William Dalton, Mr. Youssef Nasr and Mr. Lindsay Gordon. I understand you have some brief opening remarks. Then we will go to some questions. Please proceed.

• 1035

Mr. William R. P. Dalton (President and Chief Executive Officer, Hong Kong Bank of Canada): Thank you, Mr. Chairman. As you mentioned, I'm Bill Dalton, president and CEO of Hong Kong Bank. Youssef Nasr is executive vice—president responsible for Ontario, Quebec and Atlantic Canada, and treasury operations. Lindsay Gordon is the senior vice—president of credit for all of Canada.

Le président: Nous reprenons nos travaux, notre étude sur les normes de rendement des banques. Au nom du comité, j'ai le plaisir de souhaiter la bienvenue à M. William Dalton, M. Youssef Nasr et M. Lindsay Gordon, de la Banque Hongkong du Canada. Si je ne me trompe vous avez quelques observations liminaires à nous faire; nous passerons ensuite aux questions. Allez-y.

M. Williams R. P. Dalton (président-directeur général, Banque Hongkong du Canada): Merci, monsieur le président. Comme vous l'avez dit, je m'appelle Bill Dalton, et suis président-directeur général de la Banque Hongkong du Canada. Youssef Nasr est notre vice-président responsable de l'Ontario, du Québec et du Canada atlantique, ainsi notamment que des opérations de trésorerie. Lindsay Gordon est premier vice-président, service du crédit pour tout le Canada.

We're pleased to be back to talk to you, Mr. Chairman, about these important matters. Just let me open by reminding you of a couple of points about who we are. Hong Kong Bank is the nation's seventh-largest full-service bank. We have offices in 9 provinces and 68 communities across the country. It's the largest international bank operating in Canada. We have total assets of just under \$17 billion. We employ about 3,800 people. We started in 1981. Our head office is in Vancouver. Our parent is HSBC Holdings PLC in London. It is one of world's largest financial organizations. It has about \$440 billion in assets, operates in 68 countries, and employs about 100,000.

Mr. Chairman, I'd like to address my remarks specifically to the questions you raised in your letter of invitation. Of course, we are ready to attempt to answer any other questions the committee might have on these matters.

First, may I inform of you of what has happened with respect to our small business lending activities since our last appearance. Between March 31, 1994, and February 28, 1995, which is 10 months, our credit facilities of \$500,000 or less have increased by about 9% in numbers and about 13% in dollar amounts. Loans in this category constitute 88% of our loans, by numbers. Similarly, in facilities between \$500,000 and \$1 million, the number has increased by 11% and the value by also 11%. Some 93% of our commercial loans, by number, fall into the category of \$1 million or less.

Finally, I should also note that between April 28 and the end of February 1995, our total business improvement loans increased by 300% in number and by about 390% in dollars. I think this is good growth in small business lending. These numbers support our position that Hong Kong Bank is meeting the financing needs of small business in a positive way.

We're pleased with our continued growth in lending to small and medium-sized businesses. This market continues to be a focus for our bank. We believe we have been successful in responding to opportunities in this area of banking and we look to continued growth in this part of our business.

In your letter, you specifically asked about statistics with respect to size and types of loans and also as to the nature of the borrower, including gender, according to employment, sales, major sector of operations, and by municipality. We can develop statistics by province and even by branch, and in a relatively

[Translation]

Nous sommes heureux d'être à nouveau parmi vous, monsieur le président, pour discuter de ces questions importantes. Permettez-moi d'abord de vous rappeler qui nous sommes. La Banque Hongkong du Canada est au septième rang des banques fournissant tout l'éventail des services bancaires; nous avons des bureaux dans neuf provinces et soixante-huit villes d'un bout à l'autre du pays. Nous sommes la plus grande banque internationale installée au Canada. Le total des actifs de la banque approche les 17 milliards de dollars, et nous avons environ 3 800 employés. Nous nous sommes établis au Canada en 1981, et notre siège social est situé à Vancouver. Notre société mère est la HSBC Holdings PLC, de Londres. C'est l'un des établissements financiers les plus importants du monde, avec environ 440 milliards de dollars d'actifs, des représentations dans 68 pays, et 100 000 employés environ.

Monsieur le président, j'aimerais orienter mon commentaire dans le sens des questions que vous avez posées dans votre lettre d'invitation. Il va sans dire que nous sommes prêts à répondre aux autres questions que le comité pourrait nous adresser par la suite.

Permettez-moi d'abord de vous informer des activités que nous avons menées du côté des prêts aux petites entreprises depuis notre dernière visite. Entre le 31 mars 1994 et le 28 février 1995, le nombre de nos facilités de crédit de 500 000\$ et moins ont augmenté d'environ 9 p. 100, ce qui se traduit par une augmentation en dollars de près de 13 p. 100. Le nombre des prêts de cette catégorie constitue 88 p. 100 de notre portefeuille de prêts. De même, en ce qui concerne les facilités dont le montant se situe entre 500 000\$ et 1 million de dollars, leur nombre a augmenté de 11 p. 100, et leur valeur également de 11 p. 100. Quelque 93 p. 100 de nos prêts commerciaux, en nombre, sont dans la catégorie des prêts de 1 million de dollars et moins.

Finalement, je devrais également faire remarquer qu'entre le 28 avril et la fin du mois de février 1995, le nombre total de nos prêts pour l'amélioration des entreprises a augmenté de 300 p. 100, ce qui correspond à une augmentation en dollar de 390 p. 100. On peut donc dire que nos activités de prêt aux petites entreprises connaissent une croissance vigoureuse. Ces chiffres montrent clairement que la Banque Hongkong procure à ces dernières le financement dont elles ont besoin, et ce, dans des conditions tout à fait satisfaisantes.

Nous sommes heureux de constater cette croissance soutenue de nos activités de prêt à la petite et moyenne entreprise, marché qui continuera à faire l'objet de toute l'attention de notre banque. Nous pensons avoir su répondre aux occasions qui se sont présentées dans ce secteur du marché bancaire, où nous espérons que cette croissance se poursuivra.

Dans votre lettre, vous nous avez demandé, de façon précise, des statistiques sur la nature et la taille des prêts que nous consentons, sur les caractéristiques de l'emprunteur, y compris son sexe, le nombre d'employés, le chiffre des ventes, les principaux secteurs d'activité et les municipalités. Nous rough fashion, by industry, but we don't specifically collect pouvons certainement vous fournir des statistiques par province, information as to the gender of the borrower. While each et même par succursale et, de façon moins détaillée, par secteur individual credit applicant's file has information as to the d'activité industrielle. Par contre, nous ne tenons pas de registre

employment and sales of the organization, this information is not relativement au sexe de l'emprunteur. Bien que les dossiers de crédit stored in our computer system. It's not easily retrievable. We would be reluctant to publish information by municipality for competitive reasons.

Your letter asked about a consistent and practical definition of small business. We believe such a definition would be an operation with fewer than 50 employees and with less than \$5 million in sales. Consistent with the banking industry's definition, we would also define small business as loans of \$500,000 or less.

As for our reaction to the changes in the Small Business Loans Act, we're pleased the program has been continued in the face of considerable demand. However, we're concerned about two factors: the changes were introduced in an unusually hurried timeframe; and changes to our training programs, systems, and lending procedures take time. If these are done in a hurry, they sometimes become more expensive and less effective.

Second, there was no grandfathering of the loan commitments to customers that had been made but not used prior to April 1. This has caused some confusion and some extra work for the banks and for our small business loans customers

We've made good progress in our code of conduct. It is in place in our branch system. Before implementation, we tested the code with some of our small business clients across the country. Their reactions were extremely positive. They told us the code is clear and concise and will build and enhance the relationship between the bank and our small business customers.

Lindsay Gordon, who is here today, is responsible for implementing the code and for ensuring it is followed by bank employees.

We are in the final stages of preparing an alternative dispute-resolution process. In fact, we have done that, and it is now in place as

We believe our code of conduct and the ADR process are important initiatives that will enhance our dealings with small business. We view these as ongoing matters. We will be conducting a review of the effectiveness of both processes a year after implementation to ensure they reflect and meet the needs of our customers.

Let me turn to your next question, which dealt with the training and monitoring of bank staff who deal with small businesses.

First of all, our training programs for commercial lending use a case study method. In every program small business cases are included.

[Traduction]

de nos clients renferment des renseignements relatifs à l'emploi et aux ventes de l'entreprise concernée, nous ne conservons pas ces données sur système informatique. Ces renseignements ne sont donc pas facilement accessibles. En outre, pour des raisons évidentes de concurrence, nous ne sommes pas prêts à vous donner la répartition par municipalité.

Vous nous avez également demandé, dans votre lettre, de vous donner une définition cohérente et pratique de la petite entreprise. Pour nous il s'agit d'une exploitation comptant moins de 50 employés et dont le chiffre d'affaires est inférieur à 5 millions de dollars. Selon les normes de l'industrie bancaire le secteur du prêt à la petite entreprise est celui des prêts de 500 000\$ et moins.

En ce qui concerne nos réactions aux modifications apportées à la Loi sur les prêts aux petites entreprises, disons que nous sommes heureux, compte tenu de la forte demande, que le programme de prêt reste en vigueur. Cependant, deux facteurs relatifs aux modifications annoncées nous préoccupent particulièrement: premièrement, ces modifications ont été apportées de façon précipitée; or, toute révision de nos programmes de formation, de nos systèmes informatisés et de nos procédures de prêt, exige du temps. Si ces dispositions sont prises à la hâte cela finit par coûter plus cher tout en étant moins efficace.

Deuxièmement, aucune clause de droits acquis n'a été prévue en ce qui a trait aux engagements pris envers les clients, mais non concrétisés avant le 1er avril 1995. C'est à l'origine d'une certaine confusion et d'un surcroît de travail pour les banques ainsi que pour les petites entreprises qui ont emprunté.

Par ailleurs nous avons accompli des progrès notables en ce qui concerne le code de conduite actuellement en vigueur dans notre réseau de succursales, et que nous avions mis à l'essai au préalable auprès de certains de nos clients des petites entreprises dans tout le pays. Leurs réactions ont été extrêmement positives. Ils nous ont déclaré que le code était clair et concis, et qu'il permettrait d'élargir et d'améliorer nos relations avec nos clients de la petite entreprise.

Lindsay Gordon, qui m'accompagne ici aujourd'hui, est responsable de la mise en place de ce code et doit veiller à ce que les employés de nos banques s'y conforment.

Nous arrivons maintenant aux dernières étapes de mise en place d'une procédure d'arbitrage. En réalité, c'est déjà chose faite, cette procédure est déjà en vigueur.

Nous pensons que notre code de conduite et cette procédure d'arbitrage sont des initiatives importantes qui permettront d'améliorer nos rapports avec les petites entreprises. Pour toutes ces dispositions nous mettons l'accent sur la continuité. Nous procéderons à une évaluation de l'efficacité de ces deux procédures un an après leur mise en place, afin de vérifier qu'elles correspondent bien aux besoins de notre clientèle.

• 1040

Permettez-moi de passer à la question suivante, qui porte sur la formation et la supervision des employés qui traitent avec les petites entreprises.

D'abord, pour tous nos programmes de formation portant sur les prêts commerciaux, nous utilisons la méthode d'étude de cas, et chaque cours de formation inclut des exemples de dossiers de petites entreprises.

All of our courses emphasize the need to understand the business and the industry in which the firm operates. We have a range of in-house courses in commercial credit analysis, commercial account management and negotiating skills. We have workshops on commercial lending and the like. We are a strong supporter of the courses offered by the Canadian Bankers Association.

Since small and medium-sized lending is the core of our commercial lending activities, all of our commercial credit training courses focus on small and medium-sized lending.

Our credit and training personnel have had input into the development of the new ICB independent studies program. We will be supporting appropriate lending personnel registering in this program:

As an organization, we spend a lot of time and money on training our people. Given our strong performance in the area of small and medium-sized lending, we think we've done a reasonably good job in this regard.

As to capital access for small and medium-sized businesses, as I stated last May, this is a difficult problem for banks. On the one hand, our depositors expect us to return their money to them without any risk on their behalf. Providing venture capital is a risky business and one that, as I stated in our last appearance before this committee, I don't believe is suited to banking. We have a subsidiary, HSBC Capital Canada Limited, which provides venture capital.

Finally, you asked in your letter, Mr. Chairman, what initiatives we are taking to increase our lending to small and medium-sized businesses. I outlined at the beginning the results we have achieved in lending to small and medium-sized businesses. I think these figures speak for themselves.

Our loans to this group of customers are growing rapidly. This is a very important market for us. This has been our bread and butter. It has been our focus since the inception of the bank some fourteen years ago.

Thank you, Mr. Chairman. My colleagues and I would be pleased to answer any questions the committee might have.

The Chairman: Thank you, Mr. Dalton. I'm sure all of the members of the committee appreciate you specifically dealing with every point we raised in the letter. I think you should be commended for that. Other banks could learn an important lesson from dealing with every single issue, because it's positive and it's easier for committee members. Thank you very much.

Mr. Rocheleau, please.

M. Rocheleau: Merci, monsieur, pour votre présentation.

J'aimerais vous demander, même si vous y faites allusion dans votre texte, ce que vous pensez de la recommandation numéro 2 qui porte sur une collecte systématique de données qui proviendraient, à mon avis, de toutes les institutions

[Translation]

Nous mettons l'accent sur l'importance qu'il y a à bien comprendre l'entreprise elle-même et le secteur industriel dans lequel elle évolue. Nous possédons une gamme de cours-maison portant sur l'analyse du crédit aux entreprises, la gestion des comptes commerciaux, et l'apprentissage de la négociation. Nous organisons également des ateliers sur les prêts commerciaux, etc. Nous sommes également tout à fait convaincus de la qualité des cours offerts par l'Association des banquiers canadiens.

Comme les prêts aux petites et moyennes entreprises sont au centre de nos activités de prêts commerciaux, tous nos cours de formation en crédit sont axés sur ce secteur de notre activité.

Nos employés des services du crédit et de la formation ont participé à la mise au point du nouveau programme d'études de l'IBC sur les entreprises indépendantes, et nous encourageons les responsables des prêts à s'inscrire à ce programme.

En tant que banque, nous investissons beaucoup de temps et des sommes considérables dans la formation de nos employés, et, compte tenu de nos résultats dans le domaine des prêts aux petites et moyennes entreprises, nous estimons que nos efforts n'ont pas été vains.

Comme je le disais au mois de mai dernier, réserver certains capitaux aux petites et moyennes entreprises est un peu un problème pour les banques. En tant que banque nous avons un engagement envers les déposants qui nous ont confié leurs épargnes et qui s'attendent à les retrouver au moment où ils en ont besoin, sans avoir de risques à courir. Et comme je l'ai déjà expliqué lors de notre dernière comparution devant le comité, le commerce des capitaux—risques est une affaire risquée qui, à mon avis, n'est précisément pas celle des banques. Nous avons une filiale pour cela, HSBC Capital Canada Limited, à laquelle on peut s'adresser pour les capitaux—risques.

Enfin, monsieur le président, vous nous demandez dans votre lettre d'indiquer quelles mesures nous comptons prendre pour augmenter notre volume de prêts aux petites et moyennes entreprises. Au début de mon allocution je vous ai donné des chiffres qui, à mon avis, sont assez éloquents.

Nous enregistrons une croissance rapide de nos prêts à ce groupe de clients. C'est pour nous un marché très important, qui est à lui seul une source de revenu pour la banque. Depuis notre installation au Canada, il y a 14 ans environ, nous n'avons cessé d'accorder la plus grande importance à ce secteur.

Merci, monsieur le président. Mes collègues et moi-même nous ferons un plaisir de répondre aux questions que le comité voudrait nous poser.

Le président: Merci, monsieur Dalton. Les membres du comité sont certainement ravis que vous ayez traité dans l'ordre chacune des questions posées dans la lettre. Je pense qu'il faut vous en féliciter. Cela facilite la tâche des membres du comité, et j'aimerais que les autres banques qui comparaissent en fassent autant. Merci beaucoup.

Monsieur Rocheleau.

Mr. Rocheleau: Thank you, sir, for your presentation.

In spite of the fact that you do allude to it in your presentation, I would like to ask you what you think of recommendation number 2, pertaining to a systematic gathering of data provided, I think, by all financial institutions in Canada.

financières de tout le Canada. Est-ce que vous vous sentez prêt à collaborer éventuellement à une telle collecte, même si vous en faites déjà une maison, à ce que j'ai compris, et partielle par rapport à ce qui est prévu dans la recommandation? Comment réagissez-vous à cela?

Mr. Dalton: We are happy to work with the industry and with this committee to improve the statistics available on small business lending in the banks. We are anxious to improve that process.

There are certain things we do not maintain statistics on and it would be very difficult for us to obtain them. We would prefer not to have to do that, because of the cost involved and because it will be taking away the focus of our people in the field from dealing with small business to statistics collection.

We are anxious to cooperate and provide the statistics that are required to meet the needs of the committee and are cooperating with the industry and the committee in this regard.

M. Rocheleau: Vous êtes conscient du besoin auquel répondrait cette recommandation. On a constaté qu'il y avait eu une diminution, si ma mémoire est bonne, de 4 milliards de dollars de la masse du crédit octroyé aux petites et moyennes entreprises en l'espace de deux à trois années. C'est ce qui a amené les gens à porter toutes sortes de jugements sur les banques et les banquiers. C'est à cette situation que la recommandation voudrait remédier.

Mais ceci sous—entendrait une collaboration pour que les gestes qui sont posés envers les clients, par types de clients. . . Par exemple, est—ce que vous considérez normal ce qu'on lit dans une étude, à savoir qu'une femme en affaires a 24 p. 100 plus de chance de se faire refuser un prêt?

• 1045

Mr. Dalton: I don't know where that number—24% more likely to be refused—comes from.

I think the lending statistics in the banking industry, at least the ones I'm familiar with and certainly the lending statistics at Hongkong Bank, indicate that we're doing more and more lending to small business than we've ever done before. The growth in our small business loans from zero to \$500,000 has been the highest of any loan category we have.

I don't know where that 24% decline comes from, but I can only say that the numbers reported by the other banks and certainly our own numbers support the fact that there's more and more lending being done to small business.

M. Rocheleau: Les chiffres proviennent d'un sondage qui aurait été effectué pour le compte de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante, un sondage supposément scientifique.

The Chairman: Thank you.

Mr. Lastewka.

Mr. Lastewka (St. Catharines): Thank you, Mr. Chairman.

I really enjoyed your presentation this morning and the fact that you went after each of the questions being asked by this committee. I know from your previous appearance here that you had a high amount—40%—in small business loans under \$500,000.

[Traduction]

Would you be ready to collaborate with such an effort, even though you already do it internally, if I understood you well, although it is less than what is meant in the recommendation? What is your reaction to that?

M. Dalton: Nous serons heureux de collaborer avec l'ensemble du secteur bancaire, et avec le comité, s'il s'agit d'améliorer les statistiques disponibles sur la petite entreprise et les prêts que lui consentent les banques. Toute amélioration dans ce sens sera la bienvenue.

Évidemment, nous n'avons pas de statistiques sur tout, et dans certains cas il sera difficile de vous fournir des chiffres. Dans ces cas—là, nous préférerions ne pas avoir à le faire, pour des raisons de coût, et également parce que cela nous obligerait à demander à nos agents sur le terrain de consacrer une partie de leur temps à ce travail statistique, au lieu de s'intéresser aux petites entreprises.

Mais nous nous tenons à votre disposition pour vous fournir les statistiques dont vous auriez besoin, et d'ores et déjà notre collaboration est acquise aussi bien à l'industrie qu'au comité.

Mr. Rocheleau: I suppose you're aware of the need we are trying to meet with that kind of recommendation. If I'm not mistaken, there has been a decrease within two or three years of the lending activity to small and medium—sized businesses of \$4 billion. It explains that some people started becoming judgemental about banks and bankers. So this recommendation comes as a remedy to that kind of situation.

It of course assumes some kind of cooperation, pertaining to behaviour towards customers, types of customers... Is it normal, from your point of view, what we have read in some survey, explaining that business women have 24% more chances to have their application rejected?

M. Dalton: Je me demande d'où vient ce pourcentage de 24 p. 100 de refus.

Les statistiques concernant les prêts bancaires, en tout cas celles de la Banque Hongkong que je connais, montrent que nous prêtons de plus en plus aux petites entreprises, plus que jamais. La croissance de notre portefeuille de prêts de moins de 500 000\$ est la plus forte, toutes catégories confondues.

Je ne sais pas d'où vient ce chiffre de 24 p. 100, mais je sais que les chiffres des autres banques, et certainement les nôtres, prouvent que l'on prête de plus en plus aux petites entreprises.

Mr. Rocheleau: This percentage has been established by a survey ordered by the Canadian Federation of Independent Business; it is supposedly a scientific survey.

Le président: Merci.

Monsieur Lastewka.

M. Lastewka (St. Catharines): Merci, monsieur le président.

J'ai beaucoup aimé votre exposé, et notamment le fait que vous avez répondu à chacune des questions posées par le comité. Lors de votre dernière comparution vous nous avez déjà appris que le pourcentage des prêts aux petites entreprises, donc de moins de 500 000\$, était élevé, soit 40 p. 100.

I want to again draw to your attention that the intention of the committee is to have benchmarks or guidelines; I like to call them success factors. Since you have done so much work with small business and concentrated on small business over time, you must have learned many lessons on how to and how not to develop and work with small business to make sure you maintain your 40%.

When we say guidelines, maybe we mean those success factors involved in being able to nurture and develop small business, whether they're starting from an invention or whether they're a small entrepreneur or needing additional credit. Could you give us some of the success factors and lessons your company has learned?

Mr. Dalton: I wish we had a book that listed them; we don't. We have 88% of our business in small business, not 40%. So the number is a bit higher than 40%. In fact 88% of our loans are less than \$500,000 if we use that as a definition.

For us the market is focused on small, medium-sized business. The way we approach the market is that each one of our lending officers across the country has a root philosophy derived through a combination of many factors. This is a headset that says, how can we do this deal?

For our bank the psychology there is important. It's important for us to grow in this country. We started from zero 14 years ago and we now have \$17 billion in assets, most of which is small business lending. The psychology of the bank in terms of our lending officers' approach to the market and in going at it, saying how can we do this deal, is probably the most important thing I can think of.

Mr. Lastewka: Just to clarify, when you say 88% is that your dollar amount?

Mr. Dalton: That's the number amount. The number of loans under \$500,000 represents 88% of our loans.

Mr. Lastewka: So with reference to your last remark, would you then say that you're more than a banker?

Mr. Dalton: We want to be in the market for our customers, as their banker, their financial sounding board, and we want to have a relationship with our customers.

Across the world the group generally approaches banking not on a deal basis, so in effect we're not the kind of bank that looks to a deal. When we take on a customer relationship we look at it as a relationship and as a long-term mutually beneficial arrangement between the bank and the customer.

• 1050

We're bankers, but we like to be bankers who develop relationships with our customers. Our bank operates with that philosophy.

[Translation]

J'attire encore votre attention sur l'intention du comité en ce qui concerne ces lignes directrices ou ces normes; j'aimerais plutôt les appeler facteurs de succès. Puisque vous travaillez tant avec la petite entreprise, et que vous avez concentré une partie de vos efforts sur ce secteur, vous avez dû en tirer un certain nombre de leçons au fil des ans, et notamment sur la façon de travailler avec succès dans ce secteur pour maintenir vos 40 p. 100.

Lorsque nous parlons de lignes directrices, nous parlons précisément de ces facteurs de réussite qui font que l'on arrive à s'occuper et à faire prospérer une petite entreprise, qu'elle se soit constituée à partir d'une invention intéressante, ou qu'il s'agisse simplement d'un petit entrepreneur qui a besoin de plus de crédit. Est—ce que vous pourriez nous parler de ces facteurs de succès, et des leçons que vous avez tirées de votre expérience?

M. Dalton: J'aimerais les avoir sur une liste, mais ce n'est malheureusement pas le cas. Quatre-vingt-huit p. 100 de notre activité se fait dans le secteur de la petite entreprise, et non pas 40 p. 100. C'est donc un chiffre nettement supérieur à 40 p. 100. En fait, 88 p. 100 de nos prêts sont des prêts de moins de 500 000\$, si vous voulez utiliser cette définition.

Le marché sur lequel nous nous concentrons est celui de la petite et moyenne entreprise. La façon dont nous procédons est la suivante: chacun de nos agents affectés au crédit, d'un bout à l'autre du pays, s'appuie sur un certain nombre de principes de base faits d'un ensemble de facteurs, et notamment de la volonté arrêtée d'emporter chaque fois le marché.

Dans notre banque la psychologie revêt une valeur particulière. Il est par ailleurs important que notre croissance canadienne se poursuive. Nous sommes partis de zéro il y a 14 ans, et nous détenons maintenant 17 milliards de dollars d'actifs, pour l'essentiel constitués de prêts aux petites entreprises. Le facteur qui me parait être primordial est celui de la psychologie, et de la façon dont nos agents affectés aux services de prêt abordent un nouveau client, en se demandant chaque fois comment ils vont pouvoir conclure l'affaire.

M. Lastewka: Quand vous dites 88 p. 100, est-ce que c'est en volume?

M. Dalton: Cela représente le nombre de prêts de moins de 500 000\$, qui donc en nombre sont 88 p. 100 de nos prêts.

M. Lastewka: Pour revenir à ce que vous nous avez dit avant, considérez-vous que vous êtes plus qu'un simple banquier?

M. Dalton: Nous voulons être présents sur le marché pour nos clients, comme leur banquier, comme leur caisse de résonance financière, et nous tenons à instaurer une véritable relation avec la clientèle.

Et c'est d'ailleurs ainsi que dans le monde entier notre groupe conçoit l'activité bancaire. Ce qui compte, ce n'est pas tant le contrat pris isolément, ce n'est pas la bonne affaire qui est au centre de toute notre démarche. Lorsque nous abordons un client, nous y voyons l'occasion d'instaurer une relation de longue durée, qui profitera à l'un et à l'autre, à la banque et au client lui-même.

Nous sommes des banquiers, mais des banquiers qui établissent un véritable rapport avec leur clientèle. Voilà la philosophie de notre banque.

Mr. Lastewka: So what I'm getting from you is that you're more and more customer-focused in nurturing the relationship with those customers.

Mr. Dalton: I think you might say that. In our case we are not a large enough bank in this country to compete on price, promotion or distribution system. We have 110 branches; our competitors have 1,500. We can't compete on those things. So since the inception of the bank we have said to ourselves, well, how are we going to compete?

The way we chose to compete was based on customer service. In the early days, before we got into retail banking with the Bank of British Columbia acquisition, that meant to us that we would have to provide a higher level of service to our small and mid-size customers than they could get somewhere else because we couldn't provide a cheaper price and we couldn't lend money at less than anybody else, or we'd have a'financial problem.

So we decided to position ourselves in the market by providing a better level of service and we did that in a number of different ways.

Mr. Lastewka: Because you're customer focused and you're trying to build up your loyal. . .do you use loyalty and maintaining your clients as a-I don't want to use the word-benchmark, as a success factor?

Mr. Dalton: Yes, we do.

The Chairman: Thank you.

Mr. Schmidt.

Mr. Schmidt: Thank you, Mr. Chairman. I'd like to essentially follow the same line of questions begun by my colleague across the dans la même veine que mon collègue d'en face. C'est donc l'aspect way. It has to do with the relationship aspect.

There are three parts to my question. I think the relationship with a client has three parts. The first one is to attract the client to come to the bank and do business with you. The second part has to do with advising the client to develop their business plans, to work with them, so that you become their financial and perhaps even management adviser. The third one has to do with terminating your relationship with a particular client.

Do you use three different categories of people to do these three different things? How do you prepare yourself to deal with these aspects of the relationship with a client?

Mr. Dalton: We don't use three different classes of people. All our people have the same training, the same focus and, I hope, ideals and principles and all that sort of thing.

We do have a section in the bank that deals with loans that need extra care. We pick those people as people who have the greatest skills in dealing with customers, in working out financial problems, in making things better and making things go right.

So they're not different. We try to put our best people in that area, but they're not different from the other people.

[Traduction]

M. Lastewka: Vous accordez donc de plus en plus d'importance au client, et vous entretenez une véritable relation avec lui.

M. Dalton: Effectivement. Nous ne sommes pas pour le moment une banque suffisamment importante dans ce pays pour, face à la concurrence, jouer des prix, de la promotion ou du réseau de distribution. Nous avons 110 succursales, nos concurrents en ont 1 500. Nous ne pouvons donc pas les affronter sur ce terrain. Depuis les tout débuts de notre installation ici, nous nous sommes posé la question de savoir comment nous allions pouvoir les concurrencer.

Nous avons choisi de nous battre sur le terrain du service à la clientèle. Au début, avant d'offrir des services bancaires au détail, ce que nous a permis l'acquisition de la Banque de Colombie-Britannique, nous avons compris que nous devions fournir aux petites et moyennes entreprises un service supérieur à celui de nos concurrents, puisque nous ne pouvions pas offrir de meilleurs tarifs, que nous ne pouvions pas prêter notre argent à des taux plus bas que les autres, ce qui nous aurait posé de graves problèmes financiers.

Nous avons donc décidé de nous positionner sur le marché en fournissant un service de meilleure qualité, et nous avons réussi à le faire en jouant de divers facteurs.

M. Lastewka: Parce que vous donnez beaucoup d'importance au client, que vous essayez de fidéliser... cette façon de fidéliser la clientèle, serait-ce-j'hésite à utiliser le terme-un véritable critère, disons un facteur de succès?

M. Dalton: Oui.

Le président: Merci.

Monsieur Schmidt.

M. Schmidt: Merci, monsieur le président. J'aimerais poursuivre relationnel qui m'intéresse.

Ma question se divise en trois. Je pense que la relation avec le client se divise elle-même en trois. La première étape consiste à attirer le client, et qu'il se présente à vos guichets pour affaires. La deuxième étape est celle du conseil à la clientèle, de la discussion des plans d'entreprise, de la collaboration, et vous devenez en quelque sorte un conseiller financier, et peut-être même en gestion. Le troisième volet est celui où vous mettez fin à votre relation avec un client.

Est-ce que vous avez trois catégories d'employés pour ces trois étapes? Et comment concevez-vous vous-mêmes ces trois aspects de votre relation à la clientèle?

M. Dalton: Nous n'avons pas trois catégories différentes d'employés pour cela. Tous nos employés ont la même formation, la même spécialisation et, je l'espère, les mêmes idéaux et principes de base, etc.

Nous avons une section spécialisée, dans notre banque, où l'on traite des dossiers de prêts particulièrement sensibles. Pour cela nous avons des employés qui ont des compétences avérées dans le domaine des rapports avec la clientèle, mais qui savent également démêler une situation financière difficile, proposer des améliorations et remettre les choses dans le droit chemin.

Ce ne sont donc pas des employés différents des autres. Nous utilisons simplement nos meilleures ressources, mais ce sont des employés comme les autres.

Mr. Schmidt: I would like to follow up on that then, Mr. Chairman.

Lindsay Gordon, I think you have been charged with the responsibility of implementing the code. It strikes me that the code is most likely to be violated in this section of the relationships if it's going to be violated anyway.

So if these people are not different, are there some special training programs or relationships you're looking forward to in terms of making sure that the service level for the loans that require the special care category is not different, in terms of concern, from the treatment for other loans?

Mr. Dalton: I think that is a very valid and good question. I'm going to ask Mr. Gordon to comment because at one time he headed up that area in our bank. He is now heading up the credit area.

Just as an overview, I can tell you that the people who look after the kind of loans you mention are particularly anxious to succeed. Their measure of success is turning a loan situation that has somehow got in trouble into a good situation. That's their principal measure of success, but I'll let Lindsay comment on it.

Mr. Lindsay Gordon (Senior Vice-President of Credit, Hong-kong Bank of Canada): I guess the objective of this special credit group, as we call it, is—we have a saying—to act as an intensive care unit, not as a morgue. The objective of the unit is to resuscitate the patient. It is very much in our interest to see our customers survive and be prosperous.

• 1055

The purpose of putting it into this special group is to ensure that the people with the best training and who have full authority to deal with the situation can give extra special care to these customers who are experiencing some trouble. We'll do the most that we can to ensure that they do survive and become prosperous.

Mr. Schmidt: I'll switch my questioning to another area. It has to do with the Small Businesses Loans Act. There are two parts to my question.

First, do you expect that this will cause the use of the SBLA to be less than that of before because of the changes that have been introduced?

Mr. Dalton: I think I'll let Lindsay answer that.

Mr. Gordon: I think it's a reasonable expectation that because of the tightening of the terms, particularly making it more expensive, there will be a lesser use. How much so is difficult to determine at this point because for most small businesses the key problem is not cost but, in their view, access. I think there will be some lessening of the use, but I would not expect it to be dramatic.

Mr. Schmidt: Are you taking any steps then to make up for that shortfall?

Mr. Dalton: Since the introduction of the program, we have ensured that our lending officers recognize what we want to do in that area, which is to increase our business.

[Translation]

M. Schmidt: J'aimerais poursuivre, monsieur le président.

Lindsay Gordon, si je ne me trompe, vous êtes responsable de l'application du code de conduite. Je pense, et cela me paraît frappant, que c'est précisément dans ce domaine relationnel que le code de conduite sera le plus facilement enfreint.

Si les employés que vous affectez à ce secteur ne sont pas différents des autres, envisagez-vous de dispenser une formation spéciale, ou de créer des relations spéciales, pour vous assurer que ces dossiers qui ont précisément besoin d'une attention particulière sont effectivement aussi bien traités, et avec la même sollicitude, que les autres?

M. Dalton: Voilà une excellente question, tout à fait justifiée. Je vais demander à M. Gordon d'y répondre, puisqu'il a eu précisément à un moment la responsabilité de ce secteur. Il est maintenant chef de l'ensemble du crédit.

Je peux d'abord vous dire, de façon très générale, que les employés qui s'occupent des dossiers dont vous parlez sont particulièrement désireux de réussir. La mesure de leur réussite, c'est qu'une situation de prêt délicate finisse par s'assainir. Voilà donc leur principale mesure de succès, mais je vais laisser Lindsay vous répondre.

M. Lindsay Gordon (premier vice-président du crédit, Banque Hongkong du Canada): Je pense que l'objectif de ce service spécial de crédit, comme nous l'appelons, c'est—selon notre expression—d'intervenir en tant qu'unité de soins intensifs, plutôt que de morgue. Le but de l'unité est de ressusciter le patient. Nous avons tout intérêt à ce que nos patients restent en vie et se portent bien.

L'idée de ce groupe spécial, c'est de permettre à des gens parfaitement formés et aptes à faire face à la situation d'apporter des soins spéciaux supplémentaires à ces clients en difficulté. Nous ferons tout ce que nous pouvons pour les aider à survivre et à devenir prospères.

M. Schmidt: Je vais passer à un autre domaine, la Loi sur les prêts aux petites entreprises. Ma question a deux volets.

Premièrement, pensez-vous qu'en raison des modifications mises en place, on aura moins recours à cette loi?

M. Dalton: Je vais laisser Lindsay vous répondre.

M. Gordon: Je pense qu'on peut raisonnablement s'attendre à ce qu'elle soit effectivement moins utilisée, compte tenu du resserrement des conditions, et notamment de l'augmentation du coût. Il est pour l'instant difficile de savoir dans quelle mesure, car le problème pour la plupart des PME, ce n'est pas le coût, mais plutôt l'accès. Il y aura donc probablement moins de recours à cette loi, mais je ne pense pas que ce recul sera très important.

M. Schmidt: Vous prenez des mesures pour combler cette

M. Dalton: Dès le démarrage du programme, nous avons veillé à ce que nos agents de prêt comprennent parfaitement ce que nous voulons faire dans ce domaine, c'est-à-dire accroître notre activité.

I guess we have re-emphasized that. In some recent communication to our branches, concurrent with the changes in the act, we have said to them that this is an important market for our bank. We want them to continue to lend in this market and seek out opportunities to lend in this market, and not wait for them to come to us. So we've reinforced our desire to be part of the program and the fact that this is a focus market for us.

What else? I can't think of anything else.

Mr. Gordon: In the context of the lending under the SBLA, we should keep in mind that we have always done a significant amount of parallel lending. The small business may use the SBLA for their purchase of capital equipment, but they still need other facilities for, say, operating credit. Those facilities have been provided in the past, and we will continue to provide them.

Mr. Schmidt: One final question, Mr. Chairman. Would the termination of the SBLA Act decrease the access to capital by small business?

Mr. Dalton: I think it would.

Mr. Schmidt: Okay. Thank you.

The Chairman: Thank you, Mr. Schmidt. Mr. Mitchell, please.

Mr. Mitchell: Thank you very much, Mr. Chairman, and welcome, gentlemen. The first question is one that I have asked all the banks. It has to do with your ADR and who's going to bear the cost of that. Most of the financial institutions are indicating that, under certain circumstances, they'll pick up the whole cost. What's the position of your institution?

Mr. Dalton: I think it's the same. Our ADR says that the process will start off with the customer and the bank putting up \$400 each to start the process rolling, but we would expect that if the bank process was found to be wrong, then we would not expect the customer to pay for it.

Mr. Mitchell: Thank you. On the issue of benchmarks, from a general perspective, is it your feeling that it's a legitimate exercise for the government, for this committee, to establish some benchmarks—I'm saying benchmarks and not quotas—by which to evaluate the performance of the financial institutions with respect to lending to small business?

Mr. Dalton: Yes, sure. I don't think the establishment of benchmarks or statistics is in and of itself something that's wrong. I think the important thing is what is being benchmarked. What is the benchmark? What statistic is valid? What statistic is not valid? I think those are the real questions for us.

Mr. Mitchell: Say I suggested to you that we would examine as a benchmark whether or not your small business loan portfolio was expanding or contracting in relation to whether the economy was expanding or contracting. For instance, if the economy grew next year at 4%, but your small business portfolio declined by 8%, would that be a benchmark for us to come and say that something seems to be out of kilter here?

[Traduction]

Je pense que nous l'avons dit et répété. Lors de récents échanges avec nos succursales, au moment des changements qui ont été apportés à la loi, nous leur avons dit qu'il s'agissait d'un marché important pour notre banque. Nous voulons qu'ils continuent à prêter sur ce marché et à chercher des occasions d'y prêter de l'argent sans attendre que les clients viennent nous chercher. Nous avons donc confirmé notre volonté de participer au programme et réaffirmé l'importance que ce marché revêt pour nous.

Oue dire d'autre? Je ne vois rien d'autre.

M. Gordon: À propos des prêts accordés en vertu de la LPPE, je vous rappelle que nous avons toujours consenti pas mal de prêts parallèles. Les PME peuvent se servir de la LPPE pour acheter des biens d'équipement, mais elles ont aussi besoin d'autres facilités de crédit, par exemple pour leurs dépenses de fonctionnement. Nous leur avons offert ces facilités dans le passé et nous continuerons de le faire.

M. Schmidt: Une dernière question, monsieur le président. Si la Loi sur les prêts aux petites entreprises disparaît, les petites entreprises auront–elles plus de difficulté à obtenir un financement?

M. Dalton: Je le pense.

M. Schmidt: Bon. Merci.

Le président: Merci, monsieur Schmidt. Monsieur Mitchell.

M. Mitchell: Merci beaucoup, monsieur le président, et bienvenue messieurs. Ma première question est une question que j'ai posée à tous les représentants des banques. Il s'agit de votre mécanisme de règlement des conflits. Je voudrais savoir qui va en assumer le coût. La plupart des institutions financières disent que dans certaines circonstances elles en assumeront la totalité. Quelle est la position de votre banque?

M. Dalton: Je pense qu'elle est identique à celle des autres. Selon nos dispositions, le client et la banque mettront au départ chacun 400\$, mais s'il est établi que c'est la banque qui était dans l'erreur, je pense qu'il ne sera pas question de faire payer le client.

M. Mitchell: Merci. Pour ce qui est des normes en général, trouvez-vous qu'il est normal que le gouvernement, que notre comité, établissent certaines normes—je parle de normes, et non pas de quotas—permettant d'évaluer l'activité des institutions financières en matière de prêts aux petites entreprises?

M. Dalton: Oui, certainement. Je ne vois pas ce que des normes ou des statistiques ont de répréhensible. Ce qui est important, c'est de savoir à quoi on applique ces normes. Quelle est la norme? Quelles sont les statistiques pertinentes et celles qui ne sont pas pertinentes? Je pense que ce sont là les vraies questions.

M. Mitchell: Supposons que je vous dise que cette norme serait que votre portefeuille de prêts aux petites entreprises soit aligné sur les fluctuations de l'économie. Disons par exemple que si l'économie progressait de 4 p. 100 l'an prochain et que votre portefeuille de prêts aux petites entreprises diminuait de 8 p. 100, nous pourrions nous servir de cette norme pour vous dire que quelque chose cloche dans votre système.

[Translation]

• 1100

Mr. Dalton: It would be a statistic that would raise a question. As to whether it's a benchmark or not, I think you could debate that.

I'll give you an example. The economy has contracted significantly. It's been good for the last year or two, but over the 1989–1993 period, there was significant contraction. But throughout that whole period our portfolio was growing rapidly.

So what could you conclude from that? I'm not sure. Our small business portfolio grew significantly during a period of some significant contraction in the economy. So if you had a situation in which the economy was again declining... I can't draw the connection because of those kinds of things.

Mr. Mitchell: I would suggest to you that if there is an expanding economy and your portfolio is contracting—in your case it isn't—then there seems to be something out of kilter there. We would expect that in banking and taking risks—factor that all in there—if the economy is expanding, then there is a potential out there and your portfolio should expand as well.

Mr. Dalton: I can see the logic in the point and it's very sound, but it is really, in my mind, just a precursor to the question: "Why is this happening?".

Mr. Mitchell: I think that's going to be true of any benchmark. No matter what we establish as a criterion, I think we'll have to ask the question as to why it's not met. Obviously, there will be some valid reasons from time to time.

Our concern is that there might not be valid reasons. Or, more importantly, we want to make sure that the financial institutions continue to evaluate their performances in respect of those benchmarks that we might establish.

I want to ask you about another possible benchmark, in terms of the usage of your ADR. Would you feel that would be a legitimate benchmark if you had maybe 20 uses of it in one year, while you had 100 uses of it the following year? Would that be a benchmark indicating that there might be some difficulty developing?

Mr. Dalton: That would certainly be something that we would pay attention to. We have our ADR in place. Frankly, I hope it's never used. If it was used 10 times in one year and 50 times the next, I'd want to know why. Yes, I think that's a reasonable question.

Mr. Mitchell: I have one last question on benchmarks. Consider the percentage of your portfolio, or any financial institution's portfolio, that would be placed in the small business sector, as opposed to the overall commercial loan portfolio. Is that a reasonable benchmark?

Mr. Dalton: I think it's reasonable, but it's a tough one to really wrap your hands around. Look at our own numbers. We have 88% of our portfolio, in terms of numbers, comprising less than \$500,000. I think that's a pretty good indicator.

Look at the dollar side of it. If we made one large loan, it would throw the statistics out, in terms of what the real proportion of our lending was to small business.

M. Dalton: Vous vous appuieriez sur une statistique pour soulever la question. Je ne suis pas sûr qu'on puisse dire que c'est une norme.

Je vous donne un exemple. L'économie s'est considérablement repliée. Elle se porte bien depuis un an ou deux, mais au cours de la période 1989–1993, il y a eu un repli considérable. Pourtant, durant toute cette période, notre portefeuille a progressé rapidement.

Que peut—on en conclure? Je n'en suis pas certain. Notre portefeuille de prêts aux petites entreprises a beaucoup progressé durant une période de contraction considérable de l'économie. Donc, si l'on assistait à un nouveau repli. . . Je ne vois pas le rapport entre les deux.

M. Mitchell: Permettez—moi de vous dire que si l'économie est en pleine expansion et que votre portefeuille régresse—ce qui n'est pas le cas pour vous—il y a quelque chose qui cloche. Si l'économie est en expansion, on peut s'attendre à ce que votre banque cherche à exploiter ce potentiel, compte tenu de tous les risques que cela comporte, et par conséquent que votre portefeuille augmente aussi.

M. Dalton: Tout cela me paraît parfaitement logique et juste, mais à mon avis ce n'est que le prélude à la question: «Comment cela se fait—il?»

M. Mitchell: C'est la même chose pour toutes les normes. Quel que soit le critère, s'il n'est pas atteint, il faut se demander pourquoi. Il est évident qu'il y a parfois d'excellentes explications.

Ce qui nous préoccupe, c'est le fait que quelquefois il n'y a pas d'explication valable. Surtout, ce que nous voulons faire, c'est nous assurer que les institutions financières évaluent leur performance en fonction des normes que nous établirons.

Je voudrais vous parler d'une autre norme éventuelle au sujet de votre mécanisme de règlement des conflits. Pensez-vous qu'on pourrait fixer la barre à 20 recours au bout d'une année s'il y en a eu 100 l'année précédente? Pourrait-on dire que si ce seuil est atteint, c'est le signe de quelque chose d'anormal?

M. Dalton: C'est certainement quelque chose qui attirerait notre attention. Nous avons mis sur pied notre dispositif de règlement des conflits. Bien franchement, je souhaiterais qu'il ne serve jamais. Si ce recours était utilisé 10 fois une année et 50 fois l'année suivante, je me poserais certainement la question de savoir pourquoi. C'est effectivement une question raisonnable.

M. Mitchell: J'ai une dernière question sur ces normes. Pourrait-on prendre comme norme la part de votre portefeuille ou du portefeuille de n'importe quelle institution financière qui serait consacrée au secteur des PME par comparaison à l'ensemble de votre portefeuille de prêts commerciaux. Est-ce que ce serait une norme raisonnable?

M. Dalton: Cela me semble raisonnable, mais cela n'est tout de même pas si simple. Prenez nos propres chiffres. Notre portefeuille est composé à 88 p. 100 de prêts représentant moins de 500 000\$. Je pense que c'est un assez bon indicateur.

Si l'on s'en tient uniquement au montant financier, il nous suffirait de consentir un prêt important pour changer complètement nos statistiques de prêts aux petites entreprises.

This is like all statistics. We've all learned this over the years. You can do just about anything you want with them.

Mr. Mitchell: I have one last question. Do you believe that benchmarks, once they're established, should be used in the industry as a whole, or is it appropriate to take that benchmark and look at individual institutions within the industry?

Mr. Dalton: I think the industry is probably the appropriate measure there because of all kinds of different things that could happen to an individual institution. I'm thinking of our own institution. The vagaries of what happens in the market every day could influence what would happen to us. I think if measures were to be introduced, they should probably be at the industry level.

Ms Bethel: Mr. Dalton, is equity important to your bank? Is it important to your bank that every client who walks through that door has equal access, regardless of gender, age, race, religion or the sector in which he or she operates? Is equity important to your bank?

Mr. Dalton: I can tell you that it's very important to our bank.

Ms Bethel: I'm interested in your comments on gathering data. I don't know how you can evaluate equity in your bank without gathering data based on gender, age, race, religion, and sector. How can you determine if your bank is equitable?

• 1105

Mr. Dalton: That is a good question. I can't tell you that every employee of Hongkong Bank has the same view I do on wanting the bank to be equitable in all ways. I can only tell you that we established a principle in our bank that we will be and that we expect our employees to adhere to that principle. If we discovered we had employees who weren't adhering to the principle, we would do something about it.

Ms Bethel: How could you discover it if you don't collect the data?

Mr. Dalton: In our bank, I personally sign all complaints. I will get a feeling over time, whether its months or weeks, whether something is wrong in this area, and I haven't noticed any complaints about equity.

Ms Bethel: Okay, I will try it another way. Do you not see value to your organization from a bottom-line point of view in having this data? I would suggest it in terms of targeting your markets and ensuring successful loan paybacks. For instance, if you found out that in the restaurant business in Toronto there is a large failure rate, could that not be of value to you in working with restaurateurs and your people in Toronto in ensuring success and therefore decreasing the rate?

The other one is improving assessment criteria. With changing and emerging technologies and so on, we know that the risk assessment criteria used for one sector may be different for another sector. I am having trouble understanding why there is such resistance to gathering this data. Why the resistance?

[Traduction]

C'est la même chose pour toutes les statistiques, nous le savons tous depuis longtemps. On leur fait dire ce que l'on veut.

M. Mitchell: J'ai une dernière question. Si l'on établit des normes, pensez-vous qu'il faudrait les appliquer globalement à l'ensemble de l'industrie ou séparément à chaque institution?

M. Dalton: Je pense qu'il vaudrait mieux les appliquer à l'ensemble de l'industrie, car il peut se passer toutes sortes de choses au niveau des institutions particulières. Je pense à la nôtre. Nous sommes influencés par les fluctuations quotidiennes du marché. Si l'on décidait de mettre en place des normes, je pense qu'elles devraient s'appliquer à l'ensemble de l'industrie.

Mme Bethel: Monsieur Dalton, l'équité est—elle importante pour votre banque? Est—il important pour vous de garantir un accès égal à tous les clients qui poussent votre porte, quels que soient leur sexe, leur âge, leur race, leur religion ou leur domaine d'activité? L'équité est—elle importante pour votre banque?

M. Dalton: Absolument, très importante.

Mme Bethel: Je voudrais que vous me parliez de la façon dont vous recueillez vos données. Je ne vois pas comment vous pouvez savoir si votre banque a une attitude équitable si vous ne recueillez pas de données en fonction du sexe, de l'âge, de la race, de la religion et du domaine d'activité. Comment pouvez—vous savoir si votre banque a une attitude équitable?

M. Dalton: C'est une bonne question. Je ne peux pas vous garantir que chacun des employés de la Banque Hongkong a le même souci rigoureux que moi de l'équité. Tout ce que je peux vous dire, c'est que nous avons établi un principe auquel tous les employés de notre banque sont censés se conformer. Si nous constations qu'un employé ne le respecte pas, nous prendrions des mesures.

Mme Bethel: Comment pourriez-vous le savoir si vous ne recueillez pas de données?

M. Dalton: Dans notre banque, c'est moi qui signe tous les dossiers de plainte. Si quelque chose ne va pas dans ce domaine, je finirai bien par m'en rendre compte au bout d'un certain nombre de semaines ou de mois, mais je n'ai toujours pas constaté de plaintes liées à l'équité.

Mme Bethel: Bon, je vais essayer sous un autre angle. Ne pensez-vous pas que ces données pourraient vous donner des renseignements de base très utiles pour votre organisation? Je veux dire qu'elles pourraient vous permettre de cibler vos marchés pour obtenir un meilleur taux de remboursement de vos prêts. Si vous constatiez par exemple un taux de dépôt de bilan élevé dans le domaine de la restauration à Toronto, ces informations ne vous seraient-elles pas utiles dans vos rapports avec les restaurateurs et n'aideraient-elles pas vos agents à Toronto à obtenir de meilleurs résultats en réduisant le nombre de prêts non remboursés?

Le deuxième avantage serait de disposer de meilleurs critères d'évaluation. Dans un monde où les technologies évoluent constamment, nous savons bien que les critères d'évaluation du risque utilisés dans un secteur ne marchent pas nécessairement pour un autre. Je ne comprends pas pourquoi vous êtes si réticents à l'idée de recueillir ce genre de renseignements. Pourquoi êtes—vous si réticents?

Mr. Dalton: That is a simple and easy question to answer. Yes, some of the things you mentioned would be of value, but like many things in the bank, we have to weigh what we think the value is. It is c'est rentable. C'est une question de rentabilité. a cost-benefit question.

Ms Bethel: Then let me ask you about cost-benefit. If I am a loan gender is or whether you are a visible minority or disabled. The loan application is there and it is only a couple of more ticks, so I can't understand the difficulty.

Mr. Dalton: The difficulty is that we have many loan applications every day. Sure, a loan officer. . . I don't even know if it is right to ask a loan officer if someone is a member of a visible minority in the first place.

Ms Bethel: You don't have to ask. It is part of building relationships, of learning a little more about people so that you understand it better.

I have one last question. I am concerned, and I think most Canadians are concerned, about the data that has come out from Statistics Canada and the Canadian Federation of Independent Business. I am concerned because the banks have appeared before us and said there is no problem. Whether they have read it or not, they don't believe in the data. So I am asking whether your bank would be willing to be involved in some in-depth research in terms of equity.

Mr. Dalton: Yes.

Ms Bethel: Thank you.

Mr. Ianno: Thank you for appearing again. You may have seen the statistic that I produced from the last time you were here, that 40% of your loans were to small business. I am trying to figure out the numbers, but I gather the roughly 13% increase brings us up to \$2.26 billion in terms of your loans to small business. What is the amount of your loans to large corporations right now?

Mr. Dalton: About \$5 billion.

Mr. Ianno: So you have gone from \$3 billion to \$5 billion.

Mr. Dalton: From \$4.6 billion to \$5 billion.

• 1110

Mr. Ianno: It's up 11%?

The last time you were here your loan loss ratio was approximately 0.5%. Is that still the same?

Mr. Dalton: It was a little bit lower than that, about 0.4% and it's still about that.

Mr. Ianno: In terms of percentage, is it small, large, or are they both roughly the same?

Mr. Dalton: No, large is bigger.

Mr. Ianno: Bigger?

[Translation]

M. Dalton: La réponse est simple. Effectivement, mais comme dans bien d'autres domaines, nous devons commencer par voir si

Mme Bethel: Alors, parlons de rentabilité. Si je suis agent de prêt officer and you come to me for a loan, I don't have to ask what your et que vous venez me demander un prêt, je n'ai pas besoin de vous demander votre sexe ni si vous appartenez à une minorité visible ou si vous avez une déficience. J'ai la demande de prêt sous les yeux, il me suffit de cocher une ou deux cases supplémentaires; je ne vois pas le problème.

> M. Dalton: Le problème, c'est que nous recevons chaque jour de nombreuses demandes de prêts. Évidemment, l'agent de prêt. . . Je ne sais même pas si l'on peut dire à un agent de prêt de demander à la personne qui vient le voir si elle appartient à une minorité visible.

> Mme Bethel: On n'a pas besoin de le demander. Il s'agit simplement de faire connaissance, de se renseigner un peu pour mieux se comprendre.

> J'ai une dernière question. Les données publiées par Statistique Canada et par la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante me dérangent, comme elles dérangent de nombreux Canadiens, je crois. Cela me dérange parce que les représentants des banques sont venus nous dire que pour eux il n'y avait pas de problème. Qu'ils aient pris connaissance ou non de ces informations, ils n'y croient pas. Je me demande donc si votre banque serait prête à participer à un effort de recherche approfondie sur l'équité.

M. Dalton: Oui.

Mme Bethel: Merci.

M. Ianno: Merci d'être revenus nous voir. Vous avez peut-être vu les statistiques que j'ai tirées de votre témoignage la dernière fois que vous êtes venus nous rencontrer, et d'après lesquelles 40 p. 100 de vos prêts étaient consentis à des PME. J'essaie de faire les calculs, et je crois que l'augmentation d'environ 13 p. 100 nous donne 2,26 milliards de dollars de prêts aux PME. Quel est le montant actuel de vos prêts à de grandes sociétés?

M. Dalton: Environ 5 milliards de dollars.

M. Ianno: Vous êtes donc passés de 3 à 5 milliards.

M. Dalton: De 4.6 à 5 milliards.

M. Ianno: Il y a eu une augmentation de 11 p. 100?

Lorsque vous avez comparu ici la dernière fois, votre coefficient de pertes sur prêts était d'à peu près 0,5 p. 100. Est-ce encore le même?

M. Dalton: C'était un peu moins élevé, environ 0,4 p. 100, et c'est encore environ au même niveau.

M. Ianno: En termes de pourcentage, est-ce petit, grand, ou est-ce qu'ils sont tous les deux à peu près pareils?

M. Dalton: Non, le grand est plus grand.

M. Ianno: Plus grand?

Mr. Dalton: Yes.

Mr. Ianno: What approximately, do you recall?

Mr. Dalton: I don't know what the. . .?
Mr. Ianno: The loan loss ratio or large?

Mr. Dalton: No.

Mr. Ianno: Mr. Gordon, I do appreciate your quote: "intensive care unit versus a morgue".

I gathered the last time I asked you questions—and I believe it's still the same. One of the formulas I like is that you work with your customers in such a way whereby if they're already at a limit and you feel there may be a little bit more, even though it might not be prudent up to the point, it may give them an opportunity to sustain their business. In effect, doing that little extra somehow gives them the opportunity of survival and of course then for you to have a very vibrant customer.

That's something I hope others look at in trying to work with our goal of increasing access to capital to small businesses. Often what we're finding is that the small businesses just need a little bit extra to survive and often that is where their difficulty is.

The last question is regarding the benchmarks that we are trying to put forth. Do you think from your bank's perspective, in terms of having 68 other countries that they operate in, it is unreasonable for this government to ask—if it were to ask—the banking institutions to try to achieve 33% of their whole corporate portfolio to small business and still allow the two-thirds to large business? Would you see it as reasonable? Not a quota; a target.

Mr. Dalton: I don't think so, no. I think that might result in some very easily manipulated numbers or misinterpreted numbers. It sounds reasonable, but it seems to me that it has—

Mr. Ianno: Where can there be manipulation if we say under \$500,000 capacity for loans and basically \$5 million of revenue, 50 employees, and everyone uses the same definition?

Mr. Dalton: Are we talking about numbers of accounts?

Mr. Ianno: No. Numbers of accounts are easy to manipulate. I understand that. You can have 100,000 clients and give them \$10 each.

Mr. Dalton: Yes.

Mr. Ianno: I'm not talking about that. I'm talking about a dollar amount, which is what we are trying to increase for the use of—

Mr. Dalton: Yes. I can understand the logic, but the problem with it is... Let's take our own case, for example. Right now we have 88% of our loans in small business. If tomorrow we were to do a \$500 million loan—which is highly unlikely but let's say we did—that's going to reduce it to... I don't know what the number is, I can't do the math. Let's say it reduces it 70%. Even though the numbers have changed radically, we've done nothing to change our attitude towards small business lending.

[Traduction]

M. Dalton: Oui.

M. Ianno: De quoi, à peu près, vous rappelez-vous?

M. Dalton: Je ne sais pas quel est. . .?

M. Ianno: Le coefficient de pertes sur prêts ou grand?

M. Dalton: Non.

M. Ianno: Monsieur Gordon, j'apprécie ce que vous avez dit: «unité de soins intensifs, et non pas une morgue».

Si j'ai bien compris, la dernière fois que je vous ai posé des questions... et je crois que c'est encore la même chose. Une des idées que j'aime, c'est la façon dont vous travaillez avec vos clients. Ainsi, s'ils ont déjà atteint une limite et que vous sentez qu'il pourrait y avoir encore un peu plus, même si ce n'est pas prudent jusqu'à ce point-là, cela pourrait néanmoins leur permettre de maintenir leur entreprise. Car faire ce petit peu de plus leur donne la possibilité de survivre et, évidemment, vous avez un client très vivant.

J'espère que les autres vont y songer, en tentant d'atteindre notre but d'augmenter l'accès au capital pour les petites entreprises. Ce que nous voyons souvent, c'est que les petites entreprises n'ont besoin que d'un petit peu de plus pour survivre, et souvent c'est leur problème.

La dernière question a trait aux normes que nous tentons d'établir. Pensez-vous que du point de vue de votre banque, pour ce qui est d'avoir des activités dans 68 autres pays, ce n'est pas raisonnable de la part de ce gouvernement de demander—s'il devait demander—aux institutions bancaires de tenter d'accorder 33 p. 100 de leur portefeuille d'entreprise aux petites entreprises et de néanmoins permettre aux deux tiers de passer aux grandes entreprises? Croyez-vous que ce serait raisonnable? Ce ne serait pas un quota, simplement une cible.

M. Dalton: Je ne crois pas, non. Je crois qu'il en résulterait des chiffres facilement manipulés ou mal interprétés. Cela paraît raisonnable, mais il me semble que. . .

M. Ianno: Comment peut—il y avoir manipulation si nous fixons une capacité de moins de 500 000\$ pour les prêts et environ 5 millions de dollars de revenu, 50 employés, et que chacun se servirait de la même définition?

M. Dalton: Est-ce que nous parlons des chiffres des comptes?

M. Ianno: Non. Les chiffres des comptes sont faciles à manipuler. Je le comprends. Vous pouvez avoir 100 000 clients et leur donner 10\$ chacun.

M. Dalton: Oui.

M. Ianno: Je ne parle pas de cela. Je parle d'un montant de dollars, que nous tentons de hausser pour l'utilisation des...

M. Dalton: Oui. Je comprends la logique, mais le problème, c'est que... Prenons notre propre exemple. En ce moment, nous avons accordé 88 p. 100 de nos prêts aux petites entreprises. Si demain on octroyait un prêt de 500 millions de dollars—ce qui est très peu probable, mais disons qu'on le ferait—il en résulterait une réduction de... Je ne sais pas quel serait le chiffre; je ne peux pas faire le calcul. Disons qu'il serait réduit de 70 p. 100. Même si les chiffres ont changé de façon radicale, nous n'avons pas modifié notre attitude quant aux prêts pour les petites entreprises.

Mr. Ianno: Except our goal is-

The Chairman: Thank you, Mr. Dalton.

I'm sorry to cut it off, but we have to move along.

We're now going to Mr. Rocheleau, please.

M. Rocheleau: J'aimerais savoir comment vous, qui faites partie des banques de l'Annexe II, réagissez à la recommandation du Comité qui suggère la mise sur pied éventuelle de banques de l'Annexe III, banques qui seraient mises sur pied par des intérêts canadiens et des sociétés canadiennes.

Mr. Dalton: I'll be honest. I don't remember the difference between schedule II and schedule III banks. I don't remember the reason for that recommendation. I'm sorry, I can't remember it.

• 1115

M. Rocheleau: Si ma mémoire est bonne, les banques de l'Annexe II proviennent d'intérêts étrangers qui décident de fonder une banque au Canada et qui le planifient. Il est prévu que les banques de l'Annexe III seront mises sur pied... L'exemple qui est donné dans le rapport, c'est le Canada Trust qui aurait toute possibilité, semble-t-il, de mettre sur pied une banque qui lui appartiendrait. On peut aussi penser à d'autres intervenants canadiens. Donc, la différence réside dans le caractère étranger ou canadien du propriétaire, sauf erreur, monsieur le président.

Mr. Dalton: We already have the Bank Act, which distinguishes between domestic ownership and foreign ownership. As a schedule II, we are foreign—owned. As you know, the other banks are widely held domestic banks.

My colleague has given me this recommendation. It relates to the question as to whether or not the 10% ownership limit that now exists in the schedule I banks should be eliminated to allow someone to set up a so–called schedule III without that 10% limit.

That's a very high-level policy question, which I'm quite frankly not competent to answer, but my own thought on it is this. I think there's value in establishing and maintaining the stability and soundness of the Canadian banking system to ensure there is a reasonably widely held ownership in the Canadian system.

In our case it flows through to the schedule II banks because the parents are, I believe, all widely held, rather than concentrating the ownership of a financial institution within a very few hands. I think that's a recipe for some difficulty.

M. Rocheleau: L'objectif visé par le Comité est de stimuler la concurrence. Est—ce que vous considérez que le marché a besoin de nouveaux intervenants et qu'il est capable de les assumer?

Mr. Dalton: There's always room for more competition in the market. The last time the government looked at increasing competition in the financial services market was when the Bank Act was changed, back in 1980, to allow foreign banks in the country. I think that's been successful. Our results indicate it's been successful.

[Translation]

M. Ianno: Sauf que notre but, c'est. . .

Le président: Merci, monsieur Dalton.

Je suis désolé de vous interrompre, mais nous devons poursuivre.

Nous allons maintenant passer à M. Rocheleau.

Mr. Rocheleau: I'd like to know how you, who are part of the banks in Schedule II, react to the committee's recommendation which suggests the eventual setting up of banks in Annex III, banks which would be set up by Canadian interests and Canadian companies.

M. Dalton: Je serai honnête. Je ne me souviens plus de la différence entre les banques de l'annexe II et de l'annexe III. Je ne me souviens plus de la raison de cette recommandation. Je m'excuse, je ne m'en souviens plus.

Mr. Rocheleau: If I remember correctly, the Schedule II banks come from foreign interests which decide to create a bank in Canada and plan it out. It is stated that the banks of Schedule III will be set up... The example given in the report is that Canada Trust would have the opportunity, it would seem, to set up a bank it would own. One might also think of other Canadian stakeholders. Therefore the difference is in the foreign or Canadian nature of the owner, unless I'm mistaken, Mr. Chairman.

M. Dalton: Il y a déjà la Loi sur les banques, qui fait la distinction entre le caractère canadien ou étranger du propriétaire. Comme nous faisons partie de l'annexe II, nous sommes propriété étrangère. Comme vous le savez, les autres banques sont des banques nationales ayant un grand nombre d'actionnaires.

Mon collègue m'a fait part de cette recommandation. Elle a trait à la question à savoir si oui ou non la limite de 10 p. 100 de propriété qui existe actuellement pour les banques de l'annexe I devrait être éliminée pour permettre à quelqu'un de mettre sur pied une banque de la soi—disant annexe III sans qu'il y ait cette limite de 10 p. 100.

C'est une question de politique de très haut niveau, et je ne crois pas que j'ai la compétence voulue pour y répondre, mais je vais vous faire part de ma pensée. Je crois qu'il y a une certaine valeur à établir et maintenir la stabilité et la solidité du système bancaire canadien pour assurer qu'il y ait assez de banques comptant un grand nombre d'actionnaires.

Dans notre cas, cela passe par les banques de l'annexe II parce que les sociétés mères ont toutes, je crois, un grand nombre d'actionnaires, plutôt que de concentrer la propriété d'une institution financière entre très peu de mains. Je crois que cela pourrait mener à une difficulté.

Mr. Rocheleau: The committee's objective is to stimulate competition. Do you consider that the market needs new players and that it's able to take them on?

M. Dalton: Il y a toujours place pour la concurrence sur le marché. La dernière fois que le gouvernement a songé à augmenter la concurrence sur le marché des services financiers, c'est lorsque la Loi sur les banques a été modifiée, en 1980, pour permettre à des banques étrangères de s'établir au pays. Je crois que c'est une réussite. D'après nos résultats, c'est une réussite.

I think there's always room for more competition, though I'm not sure if creating a new class of bank is the way to do it.

The Chairman: Thank you.

I want to remind colleagues that there is a Bank Act review coming in 1997, so perhaps our recommendation will be reviewed in that context. In fact I think that was the government's response to that recommendation.

Mr. Schmidt, please.

Mr. Schmidt: Thank you, Mr. Chairman.

I have two questions, one of which may lead to some others. The first one has to do with the continuity of your management staff in the local branches. You know the continuity of relationship is a significant one, and in light of the earlier comment about establishing positive working relationships, continuity becomes a rather significant factor. What is your plan with regard to that as a service standard or a benchmark?

Mr. Dalton: You're absolutely right, Mr. Schmidt; it's a critical factor in establishing a relationship with customers. If we have one complaint that stands out, it's: "My account manager doesn't understand my business and therefore he or she makes decisions that are not the right ones." That's very common. It's been that way ever since I can remember.

One of the things we tried to do when we started the Hongkong Bank, given our position in the market, was to say let's try to deal with this problem. We try to keep our account management people on the job with the customer as long as we can as a matter of bank policy.

The difficulty we have with that is if you have a young person who is managing a series of accounts and does well, they want to be promoted. They come to the bank and say "I've been here for two years; I want a bigger job, or I want to move on". We have a great dilemma in balancing the expectations and the desires of our employees in terms of their getting promoted and the demands, requirements, and philosophy we have of keeping them on the job long enough so they know our customers. It's a problem. We, as a policy, say we want them to stay longer.

Mr. Schmidt: Yes, I think you have more than one way of working changes—the different ways of doing that—and defining promo- facons, et définir la promotion d'une manière différente. tion a little differently.

Mr. Dalton: We've done that.

Mr. Schmidt: But there's also another part. Every promotion requires a vacancy somewhere along the line. This means that if one person wants to be promoted, it will have a chain reaction all the way

Obviously somebody's exiting at the top. How many chief executive officers can you have? Only one. Yet there are all these people aspiring to your job. Obviously that can't happen, and so you've got to be pursuing some kind of a policy that does this.

[Traduction]

Je crois qu'il y a toujours place pour plus de concurrence, quoique je ne sais pas si créer une nouvelle classe de banques serait la façon d'v arriver.

Le président: Merci.

J'aimerais rappeler à mes collègues qu'il y aura un examen de la Loi sur les banques en 1997; alors il se pourrait que notre recommandation soit examinée dans ce contexte. Je crois même que c'était la réponse du gouvernement quant à cette recommandation.

Monsieur Schmidt.

M. Schmidt: Merci, monsieur le président.

J'ai deux questions à poser, dont l'une pourrait mener à l'autre. La première a trait à la continuité de votre personnel de gestion dans les succursales locales. Vous savez que la continuité d'une relation est importante, et vu le commentaire fait un peu plus tôt à propos d'établir des relations de travail positives, la continuité devient un facteur important. Quel est votre plan d'action en ce qui a trait à la continuité comme norme de service ou comme repère?

M. Dalton: Vous avez tout à fait raison, monsieur Schmidt; c'est un facteur crucial pour ce qui est d'établir une relation avec les clients. S'il y a une plainte qui revient souvent, c'est: «Mon directeur des comptes ne comprend pas mon entreprise, et donc il ou elle prend des décisions qui ne sont pas les bonnes.» C'est très courant. Et c'est ainsi d'aussi loin que je m'en souvienne.

Une des choses que nous avons tenté de faire lorsque nous avons lancé la Banque Hongkong, étant donné notre propre position sur le marché, ce fut de dire: tentons de composer avec ce problème. Nous essayons de garder notre personnel de gestion des comptes en relation avec le client aussi longtemps que possible. Cela fait partie de la politique de la banque.

Mais notre problème, c'est que si vous avez une jeune personne qui gère une série de comptes et y réussit bien, elle veut être promue. Elle vient à la banque et dit: «Je suis ici depuis deux ans; je veux un emploi plus important, ou je partirai.» Nous sommes profondément tiraillés entre les attentes de nos employés qui souhaitent avoir des promotions et nos propres attentes et notre souhait de les voir conserver leur poste suffisamment longtemps pour bien connaître les clients. C'est un problème. Notre politique est d'essayer de les maintenir en place plus longtemps.

• 1120

M. Schmidt: Je pense que vous avez plusieurs possibilités with these people. One of them could be reimbursement d'action. Vous pourriez modifier le remboursement, de diverses

M. Dalton: Nous l'avons fait.

M. Schmidt: Mais il y a aussi autre chose. Toute promotion signifie qu'un poste devient vacant quelque part. Autrement dit, si une personne veut avoir une promotion, elle déclenche toute une réaction en chaîne.

De toute évidence, quelqu'un doit quitter son poste au niveau supérieur. Combien de présidents-directeurs généraux pouvez-vous avoir? Un seul. Pourtant, vous avez une foule de gens qui voudraient bien prendre votre place. De toute évidence, ce n'est pas possible; vous devez donc bien avoir une politique quelconque pour cela.

I'm sure that some managers of branches would not like to move, yet they are asked to move for some other reason. They'd be quite prepared to maintain a relationship over 10, 15, 20 years in some cases. Naturally these would probably be the branches in paradise locations, like Kelowna.

Some hon, members: Oh, oh!

Mr. Dalton: That's true, we do have a policy that tries to deal with that issue. It's a very real one. We try to make the chains as short as possible. If my colleagues Mr. Nasr or Mr. Gordon for some unknown reason got hit by a truck, there'd be a long chain if it went right through the organization.

We try to do whatever we can outside of going outside to hire. try to keep the chains short.

The example you mentioned of paradise is probably one that I can use. The manager of our branch in Penticton is now in Kelowna. We recognize that Kelowna isn't Penticton, but at least it's in the same area. He's been there for 10 or 15 years.

Mr. Schmidt: No, I think it's a good example.

I'd like to move into a different area now, if I might. It has to do with the shift in the sectors and the significance of sectors in our economy, particularly the high-tech and the knowledge-based industries.

I noticed that your particular report didn't address it. You focused on the questions we had, but I think it is related to the business of access to capital. It's a new direction in which small business is going to move. It's going to move very quickly. It adjusts quickly and consequently will require a whole new dimension, I think, of what has been traditional banking. What is your bank doing to gear up for this new economy that's upon us?

Mr. Dalton: That's a very good question. I'd like to make a comment, and then I'd like to ask Mr. Gordon or Mr. Nasr to chip in.

We have never been a sectoral lender. I get a lot of questions addressed to me that ask what our policy is on real estate or on auto dealers or on this, and we've never done that. We've never done it for a very good reason. We see a danger to us in doing that, because when a sector is not in favour, if you want to use those terms, there's always good business to be had.

We don't want our account managers with a headset that says the bank doesn't like this sector. We don't want to miss any opportunities that are there because of the size of our organization and so on. We don't have a sectoral view of how we lend. We have rather an individual company view of how we lend.

Did you have anything to add to that?

[Translation]

Je suis sûr qu'il y a des directeurs de succursales qui voudraient bien rester où ils sont, et qu'on oblige à partir pour une raison quelconque. Ce sont des gens qui seraient tout à fait prêts à maintenir le lien avec leur clientèle pendant 10, 15 ou 20 ans dans certains cas. Évidemment, je parle de succursales situées dans des endroits paradisiaques comme Kelowna.

Des voix: Oh, oh!

M. Dalton: Nous avons effectivement une politique pour essaver de répondre à ce problème. Nous essayons de raccourcir le plus possible les réactions en chaîne. Mais si mes collègues, M. Nasr ou M. Gordon, se faisaient renverser par un camion, cela déclencherait toute une réaction en chaîne dans l'organisation.

Nous faisons tout notre possible pour éviter d'aller recruter à That's an easy way to cut it off, but it's a problem for our people. We l'extérieur. C'est une solution de facilité, mais cela pose un problème à nos employés. Nous essayons d'avoir des chaînes courtes.

> Je pourrais reprendre l'exemple du paradis dont vous avez parlé. Le directeur de notre succursale de Penticton est maintenant à Kelowna. Évidemment, Kelowna, ce n'est pas Penticton, mais c'est tout de même dans la même région. Il y est depuis 10 ou 15 ans.

M. Schmidt: Non, je pense que c'est un bon exemple.

J'aimerais maintenant passer à autre chose si vous me le permettez. Je veux parler de l'évolution des secteurs et de leur importance dans notre économie, notamment le secteur des technologies de pointe et des industries à base de connaissance.

Je remarque qu'il n'en est pas question dans votre rapport. Vous vous êtes concentrés sur les questions que nous posions, mais je pense que c'est un problème qu'il faut aborder dans le contexte de l'accès au capital. Il y a là une nouvelle orientation que vont suivre les petites entreprises. Les choses vont évoluer très vite. Il va donc falloir donner toute une nouvelle dimension aux activités bancaires traditionnelles. Que fait votre banque pour se préparer à l'arrivée imminente de cette nouvelle économie?

M. Dalton: C'est une très bonne question. J'aimerais faire une simple remarque, et je demanderai ensuite à M. Gordon ou à M. Nasr de poursuivre.

Nous n'avons jamais organisé nos prêts en fonction de secteurs. On me demande souvent quelle est notre politique vis-à-vis de l'immobilier ou des concessionnaires d'automobiles ou autres, et nous n'avons jamais fonctionné de cette façon, et pour une excellente raison. Cela nous semble dangereux, car, si un secteur n'a pas la cote, si vous me passez l'expression, il y a toujours de bonnes affaires à y réaliser.

Nous ne voulons pas que nos gestionnaires des comptes aient des oeillères et soient totalement fermés à tel ou tel secteur. Nous ne voulons pas manquer les occasions qui peuvent se présenter, compte tenu de la taille de notre organisation, etc. Nous ne déterminons pas nos prêts sur une base sectorielle. Nous le faisons en fonction de chaque entreprise particulière.

Vous aviez quelque chose à ajouter?

Mr. Gordon: The one comment I'd like to add is, without getting into the question of what is a knowledge-based industry, because there is no agreement on the definition, we have, however, taken quite a few initiatives in the bank to better educate our account managers so that they can serve their customers better on some of the differences between lending to this sector versus normal business.

That being said, I think there is a tendency to too easily say that this sector is very different. The reality for a bank, if you're lending to a knowledge-based industry, is that company still has inventory. It still sells; it still has receivables. Therefore, the security a bank looks for to lend against still exists.

• 1125

So there are differences, but I don't think the differences are as great as some people are trying to make them out to be. A bank can still have, and does have I think, a significant role in lending into that sector.

The Chairman: Thank you, Mr. Schmidt and Mr. Gordon. We're now going to move to you, Mr. Nunziata.

Mr. Nunziata: Thank you.

Mr. Dalton, the purpose of this committee is to devise performance benchmarks for small business financing, and in particular the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance in this area. The Minister of Finance in his budget stated that there were large gaps in the system with respect to access to financing for small business. Do you agree with the Minister of Finance?

Mr. Dalton: Of course I do. There's no doubt in my mind that there could be greater access to venture capital on the part of small businesses. I read somewhere that there's a pool of about \$3 billion in venture capital in Canada and about \$1 billion or \$2 billion has been used. So there's a lot around. Yet we hear small businesses don't have access to capital. There's a big pool there that needs to be more easily accessed.

Mr. Nunziata: That's not the business you're in.

Mr. Dalton: No, that's not the business we're in.

Mr. Nunziata: Do you believe with respect to the business you're in, the business of banking, that there are gaps?

Mr. Dalton: I believe the banking industry does not have gaps in terms of its lending to small business.

Mr. Nunziata: You're saying there are no gaps.

Mr. Dalton: I don't know what you mean by gaps.

Mr. Nunziata: Are there problems with respect to small business in this country accessing capital vis-à-vis the banks?

Mr. Dalton: Sure, there are problems.

Mr. Nunziata: What are those problems, in your view?

Mr. Dalton: I think perhaps the biggest problem we find with small business loan customers coming to the bank is the need for better communication between what the bank expects of the loan request and what the customer expects from the bank. I think the biggest problem we see is a communication issue.

[Traduction]

M. Gordon: Je voudrais ajouter un simple commentaire. Sans entrer dans tout le débat sur les industries à base de connaissance, car tout le monde ne s'entend pas sur la définition, je voudrais dire que nous avons cependant pris un certain nombre d'initiatives à la banque pour mieux éduquer nos gestionnaires des comptes et leur permettre de mieux tenir compte des différences entre ce secteur et les secteurs traditionnels.

Cela dit, je pense qu'on a un peu trop facilement tendance à dire que ce secteur est complètement différent. Si une banque prête à une industrie à base de connaissance, cela n'empêche que l'entreprise en question a toujours un bilan. Elle a toujours des ventes, elle a toujours des comptes clients. Par conséquent, les garanties que recherche une banque sont toujours là.

Il y a donc des différences, mais peut-être pas aussi importantes que certains le disent. Une banque peut toujours avoir un rôle important au niveau des prêts dans ce secteur.

Le président: Merci, monsieur Schmidt et monsieur Gordon. Nous passons maintenant à M. Nunziata.

M. Nunziata: Merci.

Monsieur Dalton, notre comité veut essayer d'élaborer des normes de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publieraient les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine. Dans son budget, le ministre des Finances a parlé de difficultés importantes d'accès au financement pour les petites entreprises. Êtes-vous d'accord avec le ministre des Finances?

M. Dalton: Naturellement. Il est évident pour moi que les petites entreprises pourraient avoir davantage accès à du capital de risque. J'ai lu quelque part qu'il y avait actuellement trois milliards de dollars de capital de risque disponible au Canada et qu'on n'en utilise qu'un ou deux milliards. Il y a donc de la marge. Pourtant, on entend dire que les PME n'arrivent pas à obtenir de financement. Il faudrait faciliter l'accès à cet argent qui attend.

M. Nunziata: Ce n'est pas votre domaine.

M. Dalton: Non, ce n'est pas notre domaine d'activité.

M. Nunziata: Pensez-vous que dans votre domaine, le domaine bancaire, il y a des lacunes analogues?

M. Dalton: Je ne crois pas qu'il y ait de lacunes au niveau des prêts des banques aux petites entreprises.

M. Nunziata: Vous dites qu'il n'y en a pas.

M. Dalton: Je ne vois pas ce que vous entendez par lacunes.

M. Nunziata: Les petites entreprises du Canada ont-elles des difficultés à obtenir des capitaux auprès des banques?

M. Dalton: Évidemment, il y a des problèmes.

M. Nunziata: Lesquels à votre avis?

M. Dalton: Je crois que le principal problème quand un client vient demander un prêt bancaire pour une PME, c'est un problème de communication; il y a d'un côté ce que la banque attend au niveau de la demande de prêt et d'autre part ce que le client attend de la banque. C'est surtout un problème de communication.

It really can be simplified by something like this. Someone will arrive at one of our branches and say, I have a bright idea; will you lend me \$500,000 or \$200,000? Because of the nature of our business, it needs to be a little more rigorous than that in terms of, what is it for, how are you going to pay it back, what are the cashflows—all those sorts of things.

So I think the biggest problem we see is communication between what the bank needs and what the small business customer expects to be able to walk in and give the bank.

Mr. Nunziata: Mr. Dalton, that's not what we're hearing. Communication may be a problem, but what we're hearing from small business people right across the country is that banks are simply not cooperating. They're pulling the plug when they ought not to be pulling the plug. They're discriminating against women and visible minorities. They're simply not being flexible enough, understanding enough.

Let me ask you this question. Of the applications you received in the last year or so, what percentage of loan applications are refused? Do you consider that an important bit of information to have?

Mr. Gordon: Yes, we do consider that important information. Approximately 5% of applications are refused. However, I think it would be fair to say that it probably understates the percentage because there are clearly going to be situations, as Mr. Dalton outlined, where the customer comes in and says I have a bright idea; I'd like \$500,000. He or she ends up walking out of the bank, and those don't necessarily get caught as a decline.

• 1130

Mr. Nunziata: I'm not talking about people just coming to the counter and asking questions, but actual applications that are assessed. Of the 5% who are refused, what percentage are existing customers and what percentage are people off the street coming in looking for money?

Mr. Gordon: I don't have that breakdown.

Mr. Nunziata: How often do you audit that information in terms of the applications that are refused and the reasons they're refused? Is that an important benchmark?

Mr. Gordon: Absolutely. It's monitored on a daily basis, I think, but formally on a monthly basis.

Mr. Nunziata: Why is it that your bank considers that important while the Bank of Nova Scotia, who were just giving evidence a few minutes ago, first, don't collect that information, and second, don't consider it important? Are you not in the same business?

Mr. Dalton: We're in the same business. There are a couple of reasons we think that's important. Declined loans mean two things to us: first, it's a missed business opportunity, and second, it's a tremendous consumer of manpower and resources within the bank, so it doesn't make sense for us to spend a lot of time declining loans. We'd much rather make loans.

[Translation]

Disons ceci pour simplifier. Quelqu'un se présente à une de nos succursales en disant: j'ai une idée brillante; pouvez-vous me prêter 500 000\$ ou 200 000\$? Vu la nature de nos activités, nous avons besoin de renseignements un peu plus solides, de savoir par exemple comment le client compte effectuer le remboursement, quelles sont ses liquidités, ce genre de choses.

Il s'agit donc surtout d'un problème de communication, de mieux faire comprendre au client quels sont les besoins de la banque, et à la banque quelles sont les attentes du client représentant une PME.

M. Nunziata: Monsieur Dalton, ce n'est pas ce qu'on nous dit. Il y a peut-être un problème de communication, mais ce que nous disent les représentants des PME un peu partout au Canada, c'est qu'il y a purement et simplement un refus de coopérer de la part des banques. Elles ferment la porte quand elles ne devraient pas le faire. Elles font de la discrimination à l'égard des femmes et à l'égard des membres des minorités visibles. Elles manquent de souplesse et de compréhension.

Je vais vous poser une question. Quel est le pourcentage de demandes de prêts qui vous ont été soumises l'an dernier que vous avez rejetées? Estimez-vous que c'est une information importante à avoir?

M. Gordon: Oui, c'est effectivement une information importante. Nous rejetons environ 5 p. 100 des demandes. Je pense toutefois que ce pourcentage est en deçà de la réalité, car il y a manifestement des cas, comme le disait M. Dalton, où un client se présente en demandant 500 000\$ parce qu'il a une idée brillante. S'il ressort de la banque après avoir posé quelques questions, on ne considère pas qu'on lui a refusé une demande de prêt.

M. Nunziata: Je ne vous parle pas des gens qui viennent simplement demander quelques renseignements au comptoir, mais des demandes en bonne et due forme. Quel est le pourcentage de ces 5 p. 100 de demandes que vous rejetez qui correspond à des clients existants et le pourcentage qui correspond à de nouveaux clients qui se présentent chez vous?

M. Gordon: Je n'ai pas cette ventilation.

M. Nunziata: Faites-vous souvent des vérifications des demandes qui sont rejetées et des raisons pour lesquelles elles sont rejetées? Est-ce une norme importante?

M. Gordon: Certainement. C'est un contrôle qui s'effectue quotidiennement, je crois, mais officiellement cela se fait tous les mois.

M. Nunziata: Comment se fait-il que votre banque juge cela important alors que la Banque de Nouvelle-Écosse, dont les représentants témoignaient il y a quelques instants, d'une part ne recueille pas ce genre de renseignements et d'autre part ne les juge pas importants? Vous travaillez pourtant dans le même domaine.

M. Dalton: En effet. Nous considérons cela comme important pour deux raisons: premièrement, c'est une occasion ratée de faire des affaires, et deuxièmement, c'est une énorme perte de temps et de ressources pour la banque; donc, il n'est pas du tout dans notre intérêt de passer notre temps à refuser des prêts. Nous préférons de loin trouver une entente.

Mr. Nunziata: So if one of the benchmarks this committee devises is that the percentage of loans refused, the reasons they're refused and the percentage who are new customers—would you consider that an appropriate or meaningful request?

Mr. Dalton: There are a lot of percentages in your outline. I think it's reasonable to ask what percentage of loans are declined, but when you start getting into the reasons, I'd have to go back to this whole issue of cost-benefit. If we start asking our account managers to fill in reports stating two or three reasons why they declined a loan, it will be a very labour—intensive and expensive process. Frankly, I'd much rather see them out visiting their customers than filling in those kinds of reports.

Mr. Nunziata: But for the purpose of expanding your market share, it's important to know why a specific account or account manager is refusing applications.

Mr. Dalton: That's correct.

Mr. Nunziata: Finally, Mr. Dalton, in your submission you responded to the chairman's well-articulated letter asking what initiatives you were taking to increase your lending to small and medium-sized business. You say:

I outlined at the beginning the results we have achieved in lending to small and medium-sized business. These facts speak for themselves.

With respect, they don't speak for themselves, so perhaps you can indicate why you think they do. Both you and the Bank of Nova Scotia have given some very positive numbers in terms of the growth in lending to small business, but how much of that is attributable to specific measures that your institution has undertaken, and what amount is attributable simply to the growth in the economy? We led the G-7 in economic growth last year at 4.5%. One could argue that you're getting more business because the economy is growing, not because you're doing something right.

Mr. Dalton: Your colleague just asked me a question that implied that there was a big drop in the economy over the last few years, and I replied that our loans had continued to grow rapidly during that time.

I hear what you're saying when you say the figures don't speak for themselves, but 88% of our loans are to customers under \$500,000, and if that doesn't speak for itself in terms of being a small business lender, then I don't know what does.

Mr. Nunziata: Then why the growth? Why are you successful? What specific measures...? What are you doing that other institutions aren't doing? What are some specific examples? Is it the alternate dispute resolution mechanism or is it your training? Is it some other program that exists at your bank? Why are your numbers up?

[Traduction]

M. Nunziata: Seriez-vous donc d'accord si notre comité disait qu'on va prendre comme normes les pourcentages de prêts refusés, les motifs des refus et le pourcentage de nouveaux clients auxquels on les refuse.

M. Dalton: Cela fait beaucoup de pourcentages. Je pense qu'il est raisonnable de prendre le pourcentage de prêts refusés, mais si vous commencez à vous interroger sur les motifs, cela nous ramène à toute la question de la rentabilité. Si nous commençons à demander à nos gestionnaires des comptes de nous soumettre des rapports expliquant deux ou trois motifs pour lesquels ils ont refusé un prêt, cela va représenter une perte de temps et d'argent considérable. Franchement, je préfère les voir aller rencontrer leurs clients plutôt que remplir ce genre de rapports.

M. Nunziata: Mais si vous voulez élargir votre part du marché, il est important que vous sachiez pourquoi tel ou tel gestionnaire d'un compte rejette des demandes de prêts.

M. Dalton: C'est exact.

M. Nunziata: Enfin, monsieur Dalton, dans votre exposé, vous répondez à la lettre fort bien tournée de notre président où il vous demande quelles initiatives vous prenez pour accroître vos prêts aux PME. Vous dites:

Au début de mon allocution, je vous ai donné des chiffres qui, à mon avis, sont plutôt éloquents.

Sauf votre respect, ils ne sont pas si éloquents que cela, et vous pourriez peut-être nous dire en quoi ils le sont. Les représentants de la Banque de Nouvelle-Écosse et vous-mêmes nous avez exposé des chiffres très positifs de croissance de vos prêts aux petites entreprises, mais quelle est la part de cette progression qui est due aux mesures particulières que vous avez prises, et la part qui résulte simplement de la croissance de l'économie? Nous avons été en tête des pays du G-7 l'an dernier avec une croissance économique de 4,5 p. 100. On pourrait donc très bien dire que vos activités ont progressé simplement parce que l'économie elle-même s'est développée, et non pas parce que vous avez pris de bonnes initiatives.

M. Dalton: Votre collègue vient juste de me poser une question dans laquelle il sous—entendait qu'il y avait eu un recul considérable de l'économie depuis quelques années, et je lui ai répondu que nos prêts avaient continué de progresser rapidement durant cette période.

Vous dites que ces chiffres ne sont pas éloquents, mais 88 p. 100 de nos prêts sont consentis à des clients qui représentent moins de 500 000\$, et il me semble tout de même que c'est un chiffre assez éloquent en matière de prêts aux petites entreprises.

M. Nunziata: Alors pourquoi cette croissance? Quelle est l'explication de votre réussite? Quelles mesures précises...? Quelles sont les choses que vous faites et que les autres institutions ne font pas? Avez-vous des exemples précis? Est-ce que c'est votre mécanisme de règlement des conflits ou votre formation? Y a-t-il un programme particulier dans votre banque? Comment s'explique cette progression?

• 1135

Mr. Dalton: No, it's not the alternative dispute solution mechanism, because we just introduced that this week.

M. Dalton: Non, il ne s'agit pas du mécanisme de règlement des conflits, parce que nous venons d'introduire cela cette semaine.

If I had a list that said here's why we're successful in small business lending, then I don't know whether I would want to share it or not. We're quite happy to be successful in small business lending and I really wouldn't want to give our competition that list. But there is no list. It's a matter of our bank's attitude toward that market. I really believe that the industry wants to do what needs to be done in providing loans to small business.

Mr. Nunziata: You seem to be receptive to the notion of benchmarks. Some of your colleagues aren't as enthusiastic as you are in terms of benchmarks, because of definitional problems or just because they don't think government has any business establishing benchmarks. I'd like to have your comments on having a reporting system rather benchmarks—a report card, for example. Do you think it might be somewhat more useful for banks to come forward every three months to report on your progress and on national television so people can see, your customers can see, what you're doing, your competition can see what you're doing? Just through that process banks might be nudged along the path to creating greater accessibility to capital.

Mr. Dalton: I think I would be more supportive of that. I wouldn't want to give you the wrong impression. I'm not supportive of benchmarks and wouldn't be until I understood what they were all about. If the government so decided, I think it would be positive for the banks to sit quarterly and say what they are doing. I think presenting the numbers in responding to the questions can develop that flavour and tell you what the banks are doing. I certainly wouldn't have a problem with that at all.

Mr. Nunziata: Thank you, Mr. Chairman.

The Chairman: So if a code of conduct were a benchmark and certain kinds of behavioural issues were part of a benchmark combined with some statistics, those would be an appropriate. . . For example, you heard Mr. Mitchell earlier talk about a benchmark that was related to the economic increase or decline. Those, in your view, would be considered appropriate, Mr. Dalton?

Mr. Dalton: Yes, they would be appropriate, but they would have to be dealt with very cautiously. As I said, really the issue about why don't your loans go up when the economy goes up would have to be, in my mind, not a benchmark but really a question why. Why did this happen? If you want to call that a benchmark, I guess that's okay. That's really in my mind what it is. Why did this happen? It's just simply a thing that stimulates that telle sorte qu'elle provoque une réflexion et une réponse. auestion.

Mr. Valeri: I want to pick up on what Mr. Nunziata said earlier, to which you responded. Mr. Nunziata asked whether there were any gaps out there, and you responded that there were a lot of venture capital dollars out there and obviously there are some problems in accessing that venture capital. For the sake of clarification, my understanding is that venture capital usually works in minimum million-dollar placements. Most of the feedback we get from the small and medium-sized industry is that we don't need a million dollars today; we need a lot less than that.

[Translation]

À supposer que j'aie une liste exposant les raisons de notre succès en matière de prêts aux petites entreprises, je ne sais pas si je serais disposé à la rendre publique. Nous nous félicitons de notre succès dans ce domaine, et nous ne voudrions pas en donner le bénéfice à nos concurrents. Le fait est qu'il n'y a pas de liste pareille: c'est l'attitude de notre banque envers ce marché. Je suis persuadé que le secteur bancaire veut faire ce qui est nécessaire pour accorder des prêts aux petites entreprises.

M. Nunziata: Vous semblez accueillir favorablement la notion de normes et d'outils d'évaluation de votre rendement, mais ce n'est pas le cas de tous vos collègues, soit en raison de difficultés de définition, soit simplement parce que le gouvernement, à leur avis, n'a pas à se mêler d'établir des normes. Que pensez-vous, au lieu de normes, d'un système de déclaration, un bulletin de notes, par exemple? Les banques auraient-elles quelque avantage à présenter tous les trois mois, par exemple à la chaîne nationale de télévision, un rapport sur l'état des choses, afin que les gens-vos clients entre autres, et vos concurrents—puissent voir ce que vous accomplissez? De cette facon les banques pourraient être encouragées à ouvrir plus grand l'accès au capital.

M. Dalton: Je serais effectivement plus en faveur de cette solution. Je ne voudrais pas vous donner une impression erronée, mais je n'appuie pas l'idée de normes, en tout cas pas si je ne comprends pas au juste de quoi il s'agit. Si le gouvernement décidait ainsi, il pourrait, en effet, être utile pour les banques de se réunir tous les trimestres pour faire le point sur ce qu'elles ont fait. Donner des chiffres quant aux réponses aux questions est en effet un pas dans cette direction, et révèle ce que les banques font. Je n'y verrais pas d'inconvénients.

M. Nunziata: Je vous remercie, monsieur le président.

Le président: Si un code de déontologie ainsi que certains comportements, assortis de certaines statistiques, constituaient une norme, vous considéreriez ceux-ci comme appropriés. . . Ainsi, M. Mitchell a parlé tout à l'heure d'une norme liée à la croissance ou au déclin économique. Vous jugeriez donc ceux-ci acceptables, monsieur Dalton?

M. Dalton: Oui, ce serait approprié, mais encore faudrait-il procéder avec grande prudence. Le problème, en réalité, est le suivant: pourquoi les prêts n'augmentent-ils pas quand il y a redressement de l'économie? Il ne s'agit pas en réalité d'une norme, mais d'une simple question, et je veux bien que vous l'appeliez une norme, mais en réalité c'est une question formulée de

M. Valeri: Je voudrais revenir sur ce que disait tout à l'heure M. Nunziata, à quoi vous avez répondu. M. Nunziata vous demandait s'il y avait des lacunes, et vous avez répondu qu'il y avait de gros capitaux de risque sur le marché, mais qu'il n'était pas facile d'y avoir accès. Or, je crois comprendre que ce capital de risque est généralement investi en millions, au minimum. Or, les petites et moyennes entreprises nous font savoir que de nos jours ce n'est pas d'un million de dollars qu'elles ont besoin, c'est de beaucoup moins.

I would like some clarification. When you responded that venture capital is there to fill those gaps, I'm not hearing that it's there to fill those small lending gaps. Is your particular HSBC Holdings PLC. . . is HSBC Capital Canada placing under a million dollars? Can you give me an idea of how much they are placing on average?

Mr. Youssef Nasr (Executive Vice-President (Ontario, Quebec and Atlantic Canada) and Treasury Operations, Hongkong Bank of Canada): You're right. The bulk of venture capital investments are over a million dollars. However, there are certain things, for example, in the food and beverage industry: setting up a chain of restaurants. Each individual restaurant might be for substantially less than a million dollars, but the total of the project would be \$5 million or \$10 million.

• 1140

So there are opportunities in the venture capital business.

Mr. Valeri: So are you targeting the smaller placement market through your venture capital arm?

Mr. Nasr: It's not a question of targeting. If this is where the best-

Mr. Valeri: There's definitely a need there.

Mr. Nasr: Oh, yes. If this is where the best use of the money and has the responsibility towards the shareholders.

Mr. Valeri: Then I would put something to you because this is what we keep hearing. You are saying it's not targeting but that smaller placement is perhaps the best use of the bank's funds in terms of putting out their money and earning a rate of return.

I talk to many venture capital companies who say no, we place million-dollar minimums, and they disregard whether that's the most effective use. We talk about placing more and more money in the small and medium-sized business sector, and it's sometimes said that that particular sector is riskier than other types of sectors.

Can you give us some guidance? Perhaps from what you're saying we can take some sort of standards as to why you are so successful. To build on what John had said earlier, why are you so successful in this market and the rest of the banks do not have 88%?

We're not saying anyone should have 88%, but we are looking to increase more capital. You seem to be doing it. You seem to be doing it on the venture capital side. What are you doing on the banking side?

Mr. Dalton: I'm delighted to be able to tell you that we have 88% of our loans under \$500,000. I would also like to say that the other banks have been successful too in that market. I don't have their numbers here, but I read the things they say to the committee and so on. Frankly, I think they've done a lot of things in the last year or two years to improve the relationship with small business. I see the numbers rising.

[Traduction]

J'aimerais avoir un éclaircissement: vous avez répondu que ce capital de risque était destiné à combler ces lacunes, mais d'après ce que j'ai compris, il n'est pas destiné à répondre aux besoins des petits emprunteurs. Est-ce que votre HSBC Holdings PLC... Est-ce que Capital Canada investit au-dessous d'un million de dollars? Pouvez-vous me dire approximativement à combien s'élèvent, en moyenne, les placements?

M. Youssef Nasr (vice-président à la direction (Ontario, Québec et Canada atlantique) et Opérations de trésorerie, Banque Hongkong du Canada): Vous avez raison. Un placement moyen en capital de risque est généralement supérieur à un million de dollars. Il y a cependant certains secteurs... celui de la restauration, par exemple, où chaque restaurant d'une chaîne peut trouver un prêt considérablement inférieur à un million de dollars, mais encore faut-il que le total du projet soit de 5 à 10 millions de dollars.

L'accès au capital de risque n'est donc pas bouché.

M. Valeri: Par votre branche de capital de risque, vous visez donc le marché des petits placements?

M. Nasr: Il ne s'agit pas de viser. Si c'est là le meilleur. . .

M. Valeri: C'est certainement là qu'est le besoin.

M. Nasr: Certes, si c'est là que l'argent est le mieux utilisé et the best return on the money comes from; the venture capital outfit rapporte le plus, le secteur du capital de risque a une responsabilité envers les actionnaires.

> M. Valeri: Dans ce cas, je vous poserai une question, car c'est là ce qu'on nous répète de toutes parts. Vous dites que vous ne ciblez pas un secteur particulier, mais que les petits investissements constituent peut-être les meilleurs placements, pour les banques, ceux qui leur rapportent le plus.

> Je me suis entretenu avec de nombreuses sociétés de capital de risque qui m'ont affirmé ne s'intéresser qu'à un placement minimal d'un million de dollars, même si ce n'est pas celui qui rapporte le plus. Notre objectif, à nous, est de prêter une plus grande part du capital aux petites et moyennes entreprises, et l'on dit parfois que ce secteur présente plus de risques que d'autres.

> Pouvez-vous nous donner une indication? Peut-être pourrionsnous, d'après ce que vous nous dites, déduire une sorte de norme qui explique votre succès. Pour revenir à ce que disait John tout à l'heure, pourquoi avez-vous si bien réussi sur ce marché, alors que les autres banques n'en ont pas 88 p. 100?

> Ce n'est pas que nous voulions obliger qui que ce soit à atteindre ces 88 p. 100, mais nous voudrions augmenter les capitaux prêtés. Vous semblez réussir dans le secteur du capital de risque; que faites-vous dans le secteur bancaire?

> M. Dalton: Je suis heureux de pouvoir vous annoncer que 88 p. 100 de nos prêts sont inférieurs à 500 000\$. J'aimerais également pouvoir dire que les autres banques ont réussi sur ce marché. Je ne connais pas leurs chiffres, mais je lis leurs témoignages devant le Comité. Je pense, en toute franchise, qu'elles ont beaucoup accompli, au cours des deux dernières années, pour améliorer le lien avec les petites entreprises, car je constate que les chiffres augmentent.

I'm flattered to a certain extent — maybe I shouldn't be — that you keep asking me, what's the secret of our success? I wish I could tell you, but I can't, beyond saying that this is the nature of our bank. We are focused on the small and medium—sized market.

So I guess maybe it's as simple as saying that when our manager in Chicoutimi, Red Deer or Kelowna gets up in the morning, he or she thinks about making loans to the small business market. It may be that simple.

My colleague has additional comments.

Mr. Nasr: It is a question of different business strategies. We have chosen this as the segment in which we want to be. If this were a committee looking at financing large businesses, we would be looking pretty bad right now, but that's not our strategy.

The Chairman: I think that's a very good point in building on the comment of my colleague, Mr. Valeri. It is an attitude.

The reason the committee was very specific in inviting you is the fact that you do have a very positive relationship with the small business customer. It's a model, if you will, for the other banks.

I suppose you don't want to disclose all your marketing because then in fact you would be giving away some market share so that next year, when we come back, you'd be able to say, gee, we were bragging so much, we lost our share; we're now at 80% instead of 88%.

One of our concerns is to figure out what kind of message we can be sending to the bigger banks. I mean, you're a big bank; you're the seventh largest. But is there a message? You're telling us it's just attitude?

Mr. Dalton: It's hard for me to speak about the big banks, but based on the questions the committee puts to the banks and the issues you've raised with the banks, I think the big banks have received the message that lending to small business is good business. They are doing a lot of things to improve their lending to small business.

The Chairman: That is a little encouraging for our colleagues. Sometimes when you're in the isolation of Ottawa, you're not quite sure whether or not a committee can have an effect. What you're telling us is that out there in the industry, the fact that we are examining the practices of banking in this country is having an effect all on its own.

Mr. Dalton: Sure. I can tell you that I wish we had the small business market in Kelowna to ourselves, but we don't. We face very tough competition in that market from our colleagues. It's because they want to operate and do business in that market.

• 1145

So we can't just pick these things off. We have to fight very hard to get it against people who are fighting very hard to get it from us.

The Chairman: Thank you, Mr. Dalton.

Mr. Schmidt.

[Translation]

Je suis quelque peu flatté—à tort, peut-être—que vous me demandiez le secret de notre succès. J'aimerais pouvoir vous le révéler mais je ne puis que vous dire que c'est dans la nature même de notre banque de nous concentrer sur le marché des petites et moyennes entreprises.

La réponse est plus simple qu'on ne le penserait: lorsque notre directeur de Chicoutimi, Red Deer ou Kelowna se lève le matin, ce qu'il a en tête, c'est d'accorder des prêts aux petites entreprises. La recette est aussi simple que cela.

Mais mon collègue a quelque chose à ajouter.

M. Nasr: C'est une question de choix, de stratégie, et nous avons opté pour ce segment de marché. Si nous étions au comité chargé d'examiner le financement des grandes entreprises, nous serions en mauvaise position maintenant, mais telle n'est pas notre stratégie.

Le président: Vous avez tout à fait raison dans votre réponse à mon collègue, M. Valeri: c'est une question d'attitude.

La raison pour laquelle le Comité a demandé à vous inviter, c'est que vous entretenez d'excellents rapports avec les petites entreprises et qu'en ce sens vous pouvez servir de modèle aux autres banques.

Vous ne voulez certainement pas nous révéler tous les secrets de votre marketing, parce que vous risqueriez de perdre ainsi une part de ce marché et l'an prochain, de retour devant ce Comité, vous pourriez dire: voyez, nous avons trop crié notre succès sur les toits et avons perdu notre part, notre pourcentage est de 80 p. 100 maintenant au lieu de 88 p. 100.

Ce que nous voudrions savoir, c'est quel genre de message adresser aux grosses banques. En effet, vous qui êtes au septième rang de celles-ci, vous êtes considérés comme étant une grande banque, mais y a-t-il un message? Vous nous dites donc que ce n'est qu'une question d'attitude?

M. Dalton: Je ne saurais parler pour les grandes banques, mais d'après les questions que le Comité a posées à celles—ci et les problèmes qu'il a soulevés avec elles, les grandes banques ont dû comprendre que les prêts aux petites entreprises sont une bonne affaire et s'emploient à augmenter leurs prêts aux petites entreprises.

Le président: Voilà qui va encourager un peu nos collègues! Dans la tour d'ivoire d'Ottawa, il arrive qu'on ne sache pas au juste si un comité exerce une influence quelconque. Ce que vous nous dites, c'est que sur le terrain le fait que nous examinons les pratiques bancaires du Canada n'est pas sans effet.

M. Dalton: C'est certain. Je vous avouerai que nous voudrions, à Kelowna, avoir le marché des petites entreprises tout à nous, mais nous ne l'avons pas. Nos collègues nous y livrent une concurrence acharnée. C'est parce que mes concurrents veulent s'implanter sur ce créneau.

Il ne suffit donc pas de se baisser pour cueillir ce marché, nous devons le conquérir à la force du poignet, contre des concurrents qui veulent nous l'arracher.

Le président: Je vous remercie, monsieur Dalton.

Monsieur Schmidt.

Mr. Schmidt: Mr. Chairman, I'd like to go back to a question and to an answer to a question that I asked earlier about the high-tech or knowledge-based industry in particular.

I notice that all of you studiously avoided becoming sectoral in your answers or suggesting that the bank emphasizes one sector over another.

On the one hand, I really appreciate that. However, on the other hand, I also ask myself, do you really understand the high-tech business? From the answer I got—and perhaps this is just a matter of clarification—I had the distinct impression that the way in which the high-tech industries were going to be evaluated was very much similar to the traditional way of evaluating a business.

From the reading I've done that will not be adequate in terms of getting your adequate market share in that particular sector.

So I'd like to give you the opportunity to perhaps clarify a little more fully just exactly what you're doing to get into that particular part of the market. I think it will be a very much expanding market and a very rapidly expanding market.

Mr. Dalton: I agree with that. Your point's very valid. We want to be part of that market simply because it's good business for us. We do lend quite a bit to that market.

Many things are the same, but if it is necessary for us to look at it differently, then I think we have the ability to do that. Not the least reason for that is that this is quite a bit smaller in terms of our being able to give that information to our account managers and so on.

Mr. Gordon: Just to clarify my early remarks, it's a matter of degree. There are some very distinct differences about lending to knowledge-based industries. We have already taken several initiatives to better educate our account managers. I guess the only point I was trying to make is that the differences between lending to this sector and to the rest of the economy are sometimes exaggerated.

The Chairman: Well, thank you very much, gentlemen.

Ladies and gentlemen of our committee, thank you.

There's a last question I've been wanting to ask. I ask this of a lot of the witnesses because we're trying to anticipate the ADR and how it might work. If ADR fails, do you have an objection to contributing or participating in an external ombudsman?

Mr. Dalton: I don't know the answer to the question. It's a bit of a cop—out, but personally I guess I just don't normally look for something to fail. I mean, if it fails and you ask me the question, then I could give you an answer.

We don't want it to fail. I hope it won't fail and we have not considered what would happen if it fails. I don't want the bank and our people to think it's going to fail and therefore we go for an ombudsman.

So I don't know the answer to your question, Mr. Chairman.

The Chairman: Okay. I guess I didn't expect a different answer, although we did get different answers. The Royal, for example, said, sure, we'll go for one.

[Traduction]

M. Schmidt: Monsieur le président, je voudrais revenir à une question et la réponse qui y a été donnée tout à l'heure concernant les industries de pointe, à utilisation intensive de connaissances.

J'ai constaté chez vous tous que vous évitiez soigneusement de parler d'un secteur en particulier ou de proposer à la banque de privilégier un secteur par rapport à un autre.

D'une part, j'apprécie vraiment cela, mais de l'autre, je me demande si vous comprenez vraiment la nature des industries de technologie de pointe. D'après la réponse que j'ai obtenue—peut-être n'ai-je besoin que d'une mise au point—j'avais nettement l'impression que l'évaluation des industries technologiques de pointe se ferait de la même façon que pour les secteurs traditionnels.

D'après les lectures que j'ai faites, cela ne vous permettrait pas d'obtenir une part suffisante de ce secteur.

J'aimerais donc vous donner l'occasion de préciser ce que vous faites au juste pour vous implanter sur ce créneau, qui promet de connaître une expansion rapide.

M. Dalton: Vous avez tout à fait raison et je suis d'accord avec vous. Nous nous intéressons à ce marché parce qu'il est payant.

Certes, bien des secteurs se ressemblent et s'il y en a un qui se présente différemment nous savons nous adapter et examiner les choses sous un autre angle, et ce pour la bonne raison que ce secteur est beaucoup plus restreint, ce qui nous permet de donner l'information nécessaire à nos directeurs de comptes, par exemple.

M. Gordon: Je voudrais apporter une précision à ce que j'ai dit tout à l'heure: c'est une question de degré. Les prêts aux industries axées sur les connaissances présentent des caractéristiques bien distinctes. Nous avons déjà pris plusieurs mesures pour mieux informer et former nos directeurs de comptes. La seule nuance que je voulais apporter, c'est qu'on a parfois exagéré les différences entre les prêts à ce secteur et aux autres secteurs de l'économie.

Le président: Je vous remercie beaucoup, messieurs.

Je remercie également les membres de notre Comité.

Il me reste une question à vous poser, question que je pose à de nombreux témoins, parce que nous essayons de voir comment on pourrait résoudre les différends. Si la formule proposée échoue, avez-vous objection à ce qu'on fasse intervenir un ombudsman venu de l'extérieur?

M. Dalton: Je ne connais pas la réponse à cette question. Je ne veux pas avoir l'impression de me dérober, mais mon caractère est tel que je ne m'attends pas, normalement, à ce qu'un projet échoue. Néanmoins, placé devant le fait et vous me posez alors la question, je pourrais vous donner une réponse.

Nous ne voulons pas que ce projet échoue, j'espère qu'il n'en sera rien et nous n'avons pas envisagé ce qui arriverait dans ce cas. Je ne voudrais pas que nos gens envisagent un échec et le recours à un arbitre.

Je ne connais donc pas la réponse à votre question, monsieur le président.

Le président: Je vous remercie. Je ne m'attendais guère à une autre réponse, encore que nous en ayons reçu d'autres; c'est ainsi que la Banque Royale s'est dite disposée à accepter un arbitre externe.

One of the concerns, as you know, is that along with a code of conduct our committee recommended this external person because there's a view that the fox is in charge of the chicken coop. When the president of the bank reviews a bank manager's question. . .

I see that the Commerce has just arrived. And they have an ombudsman in place. We'll be able to ask the question, but I'm still not 100% convinced and I know that all our colleagues are still reticent to believe that there is some independence, or that the consumer out there wouldn't feel a lot better if there was this independent person.

The banking ombudsman in England, for example, isn't necessarily working that quickly. So the model that we looked at was the English one. In Canada, of course, we're trying to figure out if there is a self—regulating compromise that would work.

As a committee we're prepared to buy into ADR, but we'd like to—

An hon, member: Give ADR a chance.

The Chairman: We'd like to give ADR a chance, but—

Mr. Dalton: I think it's a perfect approach.

• 1150

The Chairman: Thank you very much. We'll welcome you back to Ottawa perhaps in September or October. Thanks for participating; we appreciate it.

Mr. Dalton: Thank you for asking us here.

The Chairman: We are suspended for two minutes.

• 1151

[Translation]

L'une des craintes, vous ne l'ignorez pas, c'est que notre Comité a recommandé, en même temps qu'un code de déontologie, l'intervention d'un arbitre externe parce qu'on a l'impression d'avoir mis le loup dans la Sergerie. Quand le président de la banque examine un question intéressant un directeur de banque. . .

Mais je vois que les représentants de la Banque canadienne impériale de commerce (CIBC) sont arrivés, et elle a un ombudsman en place. Nous pourrons donc lui poser la question, mais je ne suis toujours pas entièrement convaincu—et mes collègues sont eux aussi réticents—qu'il y a indépendance ou que le consommateur ne serait pas considérablement rassuré si une personne indépendante était en place.

C'est ainsi qu'en Angleterre l'ombudsman des banques n'intervient pas toujours très rapidement. Le modèle que nous avions à l'esprit, c'était le modèle anglais. Au Canada, bien entendu, nous nous demandons s'il serait possible d'arriver à un compromis, à savoir l'autoréglementation.

En tant que Comité, nous sommes disposés à accepter l'idée de ce mécanisme de résolution des conflits, mais nous aimerions...

Une voix: Donnons-lui une chance de succès.

Le président: Nous aimerions effectivement lui donner une chance de succès, mais...

M. Dalton: Cela me paraît un excellent outil.

Le président: Merci beaucoup. Nous aurons le plaisir de vous accueillir de nouveau à Ottawa en septembre ou en octobre. Je vous remercie de votre participation; elle fut appréciée.

M. Dalton: Merci de nous avoir invités.

Le président: La séance est suspendue pour deux minutes.

• 1159

The Chairman: We're resuming our discussion on small business financing performance benchmarks for banks. On behalf of the Standing Committee on Industry, I'm pleased to welcome, from the Canadian Imperial Bank of Commerce, Mr. Kluge, Mr. Shirley, Mr. Panet–Raymond and Ms Jones.

Mr. Kluge, I believe you will present on behalf of your bank, and Mr. Shirley will co-present with you. Is that correct?

Mr. Holger Kluge (President, Personal and Commercial Bank, Canadian Imperial Bank of Commerce): Yes, that's correct, Mr. Chairman. I thank you and members of this committee for the opportunity to meet with you again and to share our views on some of the key issues facing Canada's small business sector.

• 1200

I will dispense with the introduction of my colleagues because one of them you met last time, Mr. Panet-Raymond. Ms Jones is responsible for risk management as the senior vice-president for the province of Ontario and Mr. Shirley you will meet as our ombudsman.

Le président: Nous reprenons nos travaux sur les normes et les outils d'évaluation du rendement des banques en matière de financement des petites entreprises. Au nom du Comité permanent de l'industrie, j'ai le plaisir d'accueillir les représentants de la CIBC, M. Kluge, M. Shirley, M. Panet–Raymond et M^{me} Jones.

Monsieur Kluge, je pense que vous allez faire une coprésentation au nom de votre banque avec M. Shirley; est-ce exact?

M. Holger Kluge (président, Banque pour les particuliers et les entreprises, CIBC): Oui, monsieur le président, c'est exact. Je tiens à vous remercier ainsi que les membres du Comité de nous donner l'occasion de venir échanger avec vous nos vues sur certaines questions touchant le secteur de la petite entreprise au Canada.

Je vous ferai grâce de la présentation de mes collègues parce que vous en avez rencontré un la dernière fois, monsieur Panet-Raymond. M^{me} Jones est responsable de la gestion du risque en tant que première vice-présidente pour la province de l'Ontario, et M. Shirley que vous rencontrerez est notre ombudsman.

You may recall from last year that CIBC has over 300,000 small business customers-one-third of all small businesses in the country. That is a major market for us. We are a major player in that market and we are committed to growth in that market.

Last year we told this committee the key issue facing small business financing was not a lack of funds; it was access to those funds-the ability of small companies to qualify for credit. Our position on the issue has been confirmed by a variety of sources, including this committee.

We also committed to a number of specific action items to already substantial financing commitment to small business. Today our authorized loans to this sector stand at \$11.3 billion, the second highest amount in the industry. Our outstanding loans—money currently being borrowed—stand at \$8.3 billion. In 1994 we estimate our new lending to small business was \$1.2 billion. Overall our outstanding loans represent a 24% market share of the Canadian economy.

These numbers reflect the high degree of professionalism and service of our employees as well as our considerable commitment to the small business sector.

L'année dernière, nous avons aussi parlé de nos initiatives visant à aider nos clients et nos employés à mieux comprendre les compétences nécessaires au succès de la petite entreprise. Ainsi, nos ateliers sur la petite entreprise sont uniques dans le secteur bancaire. Plus de 3 000 clients et employés y ont participé l'année dernière. Nous envisageons d'offrir 250 ateliers de cette nature au cours des quatre prochaines années, espérant rejoindre ainsi 15 000 entreprises. Les réactions ont été extrêmement positives. Les clients nous ont dit que ces séminaires les avaient aidés à prendre de meilleures décisions, spécialement en matière de financement, leur avaient donné des conseils utiles sur la façon de concentrer leurs énergies et d'établir l'ordre des priorités, leur avaient appris comment mieux contrôler et gérer leur entreprise, leur avaient démontré qu'un chiffre d'affaires plus élevé ne signifie pas toujours une augmentation des profits et leur avaient permis d'acquérir des compétences en gestion immédiatement utilisables dans leur entreprise. Nous avons aussi des séminaires sur le financement des commerces extérieurs auxquels ont participé jusqu'ici environ 3 000 entreprises et exportateurs.

Grâce à des initiatives de ce genre, non seulement aidons-nous nos clients à devenir des gens d'affaires plus efficaces, mais nous favorisons aussi la mise à jour des connaissances de nos propres directeurs de comptes sur des sujets concernant la petite entreprise.

J'avais mentionné l'année dernière que nous définissions de nouveaux moyens de servir plus efficacement les entreprises axées sur les connaissances. Aujourd'hui, nous avons un réseau national de 10 centres d'exploitation spécialisés, en anglais knowledge-based centers, et de 50 employés, dont 30 directeurs chargés des relations bancaires qui s'y comprennent dans ce genre d'entreprises.

[Traduction]

Vous vous souviendrez peut-être suite à notre rencontre de l'an dernier que plus de 300 000 petites entreprises sont clientes de la CIBC—ce qui représente le tiers des petites entreprises du pays. Il s'agit donc d'un marché important pour nous. Nous y jouons un rôle de premier plan et la croissance de ce marché nous tient à coeur.

L'année dernière, nous vous avons dit que le problème clé de la petite entreprise n'était pas le manque de fonds mais plutôt l'accès à ces fonds—c'est-à-dire l'aptitude des petites entreprises à réunir les conditions d'obtention du crédit. Notre position à cet égard a été confirmée par différentes sources, y compris ce Comité.

Nous nous sommes aussi engagés à prendre certaines promote small business. For example, we reaffirmed CIBC's actions de soutien à la petite entreprise. Par exemple, nous avons réaffirmé notre engagement financier déjà substantiel envers la petite entreprise. Aujourd'hui, nos prêts autorisés à ce secteur s'élèvent à 11,3 milliards de dollars—ce qui nous classe au deuxième rang des banques à cet égard. Nos prêts en cours-soit l'argent actuellement emprunté, s'élèvent à 8,3 milliards de dollars. Nous estimons que nos nouveaux prêts aux petites entreprises étaient de 1,2 milliard de dollars en 1994. Globalement, nos prêts en cours représentent 24 p. 100 du marché canadien.

> Ces chiffres reflètent de la part de nos employés un haut niveau de professionnalisme et de qualité du service, de même que l'ampleur de notre engagement envers les petites entreprises.

> We also talked last year about our initiatives to help both our customers and our employees better understand the skills needed to help small business succeed. Our small business workshops, for example, are unique to the industry. In the past year, more than 3,000 customers and employees have participated in them. Over the next four years, we plan to hold a total of 250 of these workshops, reaching an expected 15,000 businesses. Feedback has been extremely positive. Customers told us that the seminars help them make better decisionsespecially in financing; gave practical advice on how to focus energy and establish priorities; taught them how to control and manage their companies better; showed how higher sales do not always translate into increased profits; and gave them management skills that could be immediately applied to their businesses. We also run seminars on Trade Finance, which have been attended by some 3,000 businesses and exporters to date.

> Through initiatives like these, we not only help customers become more effective business people, we help our own account managers stay up to date on subjects relevant to small business.

> I mentioned too last year that we were developing new ways to serve knowledge-based companies more effectively. Today, we have a national network of 10 specialized business centres and 50 bank officers—including 30 relationship managers—specializing in knowledge-based businesses.

Collectively these initiatives represent our response to the totality and variety of small business needs. Naturally, credit in the form of debt financing is an important part of this equation, but it is still only one of many approaches for meeting small business needs.

If a company is already burdened with debt and still wants to borrow additional money, credit sometimes exacerbates the problem. Moreover, this money isn't ours; it's our depositors'. So our lending has to be prudent, which means it has to be based on a viable business plan and on our assessment of the entrepreneur's experience and managerial capability.

In fact not all small businesses need credit. Roughly two-thirds of our customers have no borrowing needs at all. They do, however, have other needs, as do our borrowing customers. These include the needs for equipment financing, leasing, equity financing, cash management, trade finance, trade services, payroll services, etc.

• 1205

The challenge is to develop sufficiently broad criteria to help us understand and effectively measure how well we're meeting all the needs of small business customers. This will be very difficult if debt financing and credit continue to be emphasized as the major yardstick. Additional factors must be taken into consideration.

There has been much discussion this week about how effectively the banking industry is meeting the needs of the small business market. I've also noted the frustration of this committee in its attempts to elicit views as to what would constitute an appropriate and responsible approach in this regard.

As a way of broadening the scope of this discussion, let me give you a scenario to consider. At CIBC, we view all aspects of our business according to five key criteria: customer satisfaction, operational efficiency, risk management, people management and sales effectiveness. These criteria form a model for developing a more comprehensive understanding of variety of factors that go into serving any of our markets, including the small business market.

Customer satisfaction refers to what our customers think about us. Are we meeting their needs? Is our service efficient? Do we add value? How do we compare to our competitors? We answer these questions by serving our customers on a regular basis.

I suggest that similar service be jointly developed between the banking industry and the government to periodically determine how well or how poorly banks and government serve the needs of small business.

In the area of operational efficiency, we focus on providing clients with fast, efficient, convenient and cost-effective service. Our recent and upcoming small business initiatives in this area include commercial ABMs, commercial telephone banking and [Translation]

Prises dans leur ensemble, ces initiatives concrétisent notre volonté de répondre aux besoins des petites entreprises, dans leur totalité et leur diversité. Naturellement, le crédit sous forme de financement de la dette est une partie importante de cette équation. Mais il ne s'agit que de l'une des multiples réponses aux besoins des petites entreprises.

Lorsqu'une entreprise dont l'endettement est déjà très lourd veut emprunter encore plus d'argent, le crédit ne peut qu'aggraver son problème. D'ailleurs, cet argent n'est pas le nôtre. Il appartient à nos déposants. C'est pourquoi la prudence s'impose lorsque nous prêtons. Nous devons nous appuyer sur un plan d'affaires viable et sur notre évaluation de l'expérience et des capacités de gestionnaire de l'emprunteur.

En fait, ce ne sont pas toutes les petites entreprises qui ont besoin de crédit. En réalité, environ les deux tiers de nos clients n'ont aucunement besoin d'emprunter. En revanche, ils ont d'autres besoins, tout comme nos clients emprunteurs. Il s'agit des besoins de financement d'équipement, de crédit—bail, de financement en capitaux propres, de gestion de la trésorerie, de financement du commerce extérieur et de services se rapportant au commerce extérieur, de services de gestion de la paie et de bien d'autres.

Le défi consiste alors à concevoir un éventail assez large de critères qui nous permettent de comprendre et d'évaluer dans quelle mesure nous répondons efficacement à tous les besoins des petites entreprises clientes. Par contre, il sera très difficile d'y arriver si nous continuons à considérer le financement de la dette et le crédit comme les principaux instruments d'évaluation. D'autres facteurs doivent être considérés.

Cette semaine, il a beaucoup été question de la mesure dans laquelle le secteur bancaire arrive à satisfaire les besoins de la PME. Nous avons aussi constaté combien le Comité a eu de mal à obtenir des avis sur les éléments de solutions raisonnables à adopter.

Pour élargir le cadre de la discussion, permettez-moi de vous soumettre un scénario. À la CIBC, nous évaluons tous les aspects de notre activité en fonction de cinq critères: la satisfaction des clients, l'efficacité opérationnelle, la gestion du risque, la gestion des ressources humaines et l'efficacité des ventes. Ces critères forment un modèle permettant de mieux comprendre la diversité des facteurs dont il faut tenir compte pour desservir tous les marchés, y compris celui de la PME.

Ainsi, la satisfaction des clients s'applique à ce que nos clients pensent de nous. Répondons-nous à leurs besoins? Notre service est-il efficace? Leur apportons-nous de la valeur? Comment nous comparons-nous à nos concurrents? Nous obtenons les réponses à ces questions en effectuant régulièrement des sondages auprès de nos clients.

Je suggère que des sondages similaires soient préparés conjointement par le secteur bancaire et le gouvernement et menés périodiquement pour évaluer dans quelle mesure les banques et le gouvernement répondent bien aux besoins des petites entreprises.

Pour ce qui a trait à l'efficacité opérationnelle, nous nous efforçons de fournir à nos clients un service rapide, efficace et rentable. Nos initiatives récentes et à venir pour la petite entreprise incluent: l'accès aux GAB et les services bancaires

streamlined credit application processes, and short turnaround time on commercial loans enables us to meet our own service code standard of five days. Initiatives like these save small business customers time and money.

Our risk management policies help ensure loan quality. This is critical because small business can be a risky business. In 1994 there were nearly 12,000 business bankruptcies in Canada, the majority of which were small businesses.

Last year CIBC's small business loan losses were 1.2% of our total small business loan portfolio, or about three times our losses in our consumer portfolio. Our loan losses for small business underscore the increased risk we face in lending to this sector.

People management is our commitment to enhance the knowledge, skills and expertise of both our employees and our customers. To help employees better serve small business, we're enhancing employee professionalism through seminars, workshops and relationship management training. We are reducing account manager turnover by committing to retaining an account manager in one location for at least two and a half to three years.

We're also helping small business customers to build and enhance their own management and business skills through new grants for university research on entrepreneurship, and organizational sponsorship such as support for the Association of Collegiate Entrepreneurs. We're also exploring the idea of developing a small business mentoring program to foster entrepreneurial skills among the young people of Canada.

Sales effectiveness covers all of the products and services required to meet the full range of our clients' needs. This includes traditional credit, of course, but there's lots more. For example, over 250,000 small businesses use our cash management services, and 14,000 small businesses, representing 150,000 small business employees in Canada, are served by Comcheq, our payroll subsidiary. In 1994 CIBC provided small business with \$290 million in leasing and equipment financing.

Through our financing subsidiary, CIBC Finance, we provided small business with \$80 million in inventory financing. In addition, we currently have a \$330 million portfolio of small and medium-sized equity investments with CIBC Wood Gundy. All told, CIBC provided \$700 million in alternative financing to small business in 1994. This is in addition to the \$8.3 billion we provided in traditional loans.

[Traduction]

téléphoniques aux entreprises; la rationalisation des processus de demandes de prêt; et un délai d'approbation moins long pour les prêts commerciaux, nous permettant de respecter la norme de cinq jours de notre propre code de conduite. Ces initiatives font gagner aux petites entreprises clientes du temps et surtout de l'argent.

Nos politiques de gestion du risque permettent d'assurer la qualité des prêts. Cet élément est important parce que l'exploitation d'une petite entreprise peut comporter des risques. En 1994, il y a eu près de 12 000 faillites d'entreprises au Canada, la majorité étant enregistrée dans le secteur des petites entreprises.

L'année dernière, nos pertes sur prêts aux petites entreprises se sont établies à 1,2 p. 100 de l'ensemble de notre portefeuille de prêts aux petites entreprises, soit près de trois fois plus que nos pertes sur prêts à la consommation. Nos pertes sur prêts aux petites entreprises mettent en évidence le risque de crédit accru dans ce secteur.

La gestion des ressources humaines fait référence à notre engagement d'améliorer les connaissances, les aptitudes et les compétences de nos employés et de nos clients. Pour aider nos employés à mieux servir la PME, nous améliorons le professionnalisme de nos employés en leur offrant des séminaires, des ateliers et de la formation en gestion des relations. Nous avons également réduit le taux de rotation des directeurs de comptes en élargissant l'échelle de salaire de ce poste et en faisant en sorte qu'il soit considéré comme une carrière. Nous nous sommes également engagés à conserver les mêmes personnes aux mêmes postes de directeur de comptes pendant au moins deux ans et demi à trois ans.

Nous aidons aussi nos PME clientes à améliorer leurs compétences en gestion et en affaires grâce à de nouvelles subventions pour la recherche universitaire sur l'entrepreneurship et le parrainage d'entreprises, comme notre appui à l'Association collégiale de l'entrepreneurship. Nous examinons aussi la possibilité de préparer un programme de mentorat pour la petite entreprise afin d'encourager l'esprit d'entreprise chez les jeunes.

L'efficacité des ventes porte sur les produits et les services nécessaires pour répondre à tous les besoins de nos clients. Cela inclut les opérations de crédit traditionnelles, bien sûr, mais bien d'autres choses aussi. Par exemple, plus de 250 000 PME utilisent nos services de gestion de la trésorerie; 14 000 petites entreprises utilisent les services de notre filiale de la paie Comcheq représentant 150 000 employés de petites entreprises au Canada. En 1994, la CIBC a fourni aux petites entreprises des services de crédit—bail et de financement d'équipement totalisant 290 millions de dollars.

Par l'intermédiaire de notre filiale de financement, Finance CIBC, nous avons fourni aux petites entreprises du financement de stock s'élevant à 80 millions de dollars. De plus, nous avons actuellement un portefeuille de 330 millions de dollars de placements en actions de petites et moyennes entreprises par l'intermédiaire de CIBC Wood Gundy. Grâce aux autres produits de crédit, comme le crédit-bail et le financement par capitaux propres, la CIBC a octroyé en 1994 un montant de 700 millions de dollars en prêts aux petites entreprises. Ce montant s'ajoute aux 8,3 milliards de dollars que nous avons consentis sous forme de prêts traditionnels.

In outlining these criteria, I've tried to convey the variety of ways we assess, serve and meet the needs of small business customers. Small business has a broad range of financial requirements. CIBC has adopted innovative approaches to meet those requirements. In evaluating how well we serve the small business market, the full range of our activities needs to be considered.

• 1210

I believe there are no quick fixes, magic bullets or single issues such as financing that will provide the kind of results and success all of us want for small business. Achieving the results is a complex task. It cannot simply be done by imposing quotas or by increasing the level of government intervention. These methods have not worked elsewhere and I believe they will not work here. A far more effective and workable solution is for banks, government and small business to work in harmony together to communicate, to listen and to develop solutions through a framework of ongoing dialogue and mutual respect. This committee has and can continue to provide such a framework.

In closing, I would like to invite the members of this committee, as I did last year, to visit CIBC to observe firsthand some of our small business and other operations. We were pleased that two of you took advantage of this offer last year and we hope others will do so this year.

Mr. Chairman, I would like to introduce Mr. Shirley, our ombudsman. Afterward I will be happy to answer any questions.

Mr. Cliff Shirley (Executive Vice—President, Small Business Ombudsman, Canadian Imperial Bank of Commerce): The position of ombudsman was created to improve relationships between CIBC and its small—business customers by resolving any dispute thoroughly, openly and professionally. As small—business ombudsman, I have dealt with 186 complaints over the past year. Of those, 145 or 78% are credit—related. This is to say, the issue is one of either credit decline, unfair collection activities, credit divestiture, new conditions instituted by our lenders and so forth.

My position inside the bank permits me to assess credit-related issues, and where I regard it appropriate, to challenge the decision of the account manager and/or the credit department supervisor. I regard early resolution of a complaint as fundamental to my role. Again, by virtue of my position inside the bank, I will bypass organizational lines and communicate directly with the account manager immediately upon receipt of a complaint. The result is not only quick communication with those directly affected, but more importantly, speedy complaint resolution.

I say that because the average time for resolution of all the complaints I have received this past year is just over six days. In 40% of the complaints, I have been able to improve the situation with CIBC's client. Even if the response is not in his

[Translation]

En décrivant ces critères, j'ai essayé de vous expliquer les diverses façons dont nous évaluons les besoins de nos petites entreprises clientes et y répondons. Les petites entreprises ont un grand nombre de besoins financiers. La CIBC a adopté des approches innovatrices pour répondre à ces besoins. En évaluant notre réussite dans ce secteur, la gamme complète de nos activités doit être prise en considération.

Il n'y a ni solution miracle, ni potion magique. Aucun élément à lui seul, comme le financement, n'assurera les résultats et la réussite que nous espérons tous pour les petites entreprises. La solution est complexe. Il ne s'agit pas simplement d'imposer des quotas ou d'accroître l'intervention du gouvernement. Ces méthodes n'ont pas fonctionné ailleurs. Elles ne fonctionneront pas ici. Il existe une solution beaucoup plus efficace et réalisable: les banques, le gouvernement et les petites entreprises doivent travailler en harmonie, c'est-à-dire communiquer, écouter et trouver des solutions dans un cadre favorisant le dialogue et le respect mutuel. Ce Comité peut fournir un tel cadre.

Pour terminer, j'aimerais, comme je l'ai fait l'an dernier, inviter à la CIBC des membres de ce Comité pour qu'ils observent directement la prestation de certains de nos services à la petite entreprise et d'autres services. L'année demière, nous avons été heureux d'accueillir deux de vos membres. Nous espérons que d'autres répondront à notre invitation cette année.

Monsieur le président, j'aimerais maintenant vous présenter M. Shirley, notre ombudsman. Je serai heureux de répondre aux questions après son allocution.

M. Cliff Shirley (vice-président à la direction, Ombudsman pour la petite entreprise, CIBC): Le poste d'ombudsman a été créé pour améliorer les relations entre la CIBC et ses petites entreprises clientes en réglant tout litige de manière équitable, ouverte et professionnelle. Dans mes fonctions d'ombudsman pour la petite entreprise, j'ai traité 186 plaintes au cours de l'année qui vient de s'écouler. Cent quarante-cinq d'entre elles, soit 78 p. 100, sont liées au crédit. Elles se rapportent aux refus de crédit, aux activités injustes de recouvrement, aux désinvestissements, aux nouvelles conditions appliquées par nos prêteurs, aux attitudes insensibles et autres.

Le fait que je sois un employé de la banque me permet d'évaluer les questions liées au crédit et, lorsque je juge que c'est approprié, de remettre en question la décision d'un directeur de comptes ou d'un superviseur du Service du crédit. Je considère que le règlement rapide d'une plainte est un élément fondamental de mon rôle. Je le répète, le fait que je sois un employé de la banque me permet de contourner la filière organisationnelle pour communiquer directement avec le directeur de comptes dès réception d'une plainte. Le résultat est non seulement une communication rapide avec les personnes directement concernées mais, ce qui est très important, un règlement rapide des plaintes.

En effet, la durée moyenne de règlement de toutes les plaintes que j'ai reçues pendant l'année écoulée est d'un peu plus de six jours. Dans 40 p. 100 des cas, j'ai réussi à améliorer la situation avec le client de la CIBC. Même lorsque la réponse

or her favour, a client needs to know why a particular decision has been made, so good communications with the complainant is vital. I consider it important to have the style of operation that is attuned to the small business marketplace, where people want decisions quickly.

I'm finding that just by looking into a complaint, bringing the account manager and customer together has a salutary effect. On other occasions, in an endeavour to bridge a rift, there will be separate meetings with the customer and the account manager. The investigation may conclude by my telling the account manager that I think they have overstepped the boundary of reasonable banking practice—meaning that for whatever reason, he or she may have been too conservative—or I may have to tell the customer why, even by stretching CIBC's criteria for borrowing, a loan request cannot be met.

Some issues may not be resolved between customer and bank even through the participation of my office, so we have developed a structure to deal with lending disputes through alternative dispute resolution. This is our service commitment to business, which is outlined in your kit.

Apart from dealing with specific complaints, I regularly meet with account managers across CIBC, and with government and regulatory officials who have an interest in small business. I am also in touch with small business organizations. The information and insights I receive from all these meetings is helping me identify how CIBC can improve its performance, service and support to the small–business sector.

I am not part of Mr. Kluge's group in the regular operating structure of CIBC. I report directly to the chairman of the bank. The fact that I am accountable to him I think underscores the value CIBC attaches to small business and to the role of the ombudsman.

• 1215

I have considerable backing from the top. I am required to report regularly to the board of directors, a number of whom are small business people. The chairmen of the board of directors want me to ensure that customers are treated fairly, and that it is not good enough simply to take CIBC's side in a dispute.

You may well ask whether I am a champion of small business or a defender of CIBC. I am squarely in the middle, to try to resolve disputes fairly. I think it is not immodest to say that my role is having some effect on the decisions that CIBC makes.

To conclude, Mr. Chairman, my role as ombudsman is to provide linkage between that small business client and the bank in those cases where concerns are not satisfactorily addressed by the normal complaint handling process. A client has the right to, first, a prompt and thorough investigation; second, a balanced decision, even on credit related matters; and finally, an explanation as to how and why that decision was reached. Thank you.

[Traduction]

n'est pas en sa faveur, un client est en droit de savoir pourquoi une décision a été prise. C'est pourquoi les communications avec un client qui porte plainte sont d'une importance vitale. Je considère qu'il importe d'exercer son activité selon un style adapté au marché de la petite entreprise dont les intervenants veulent des décisions rapides.

La simple analyse d'une plainte, qui permet de mettre en rapport le directeur de comptes et le client, a un effet salutaire. Dans d'autres cas, je rencontre les clients et le directeur de comptes séparément pour régler le conflit. Il m'arrive de conclure mon enquête en disant au directeur de comptes: «Écoutez, je crois que vous avez excédé les limites des pratiques bancaires raisonnables.» Cela signifie que pour une raison ou pour une autre, il a peut-être péché par excès de prudence. Je peux aussi avoir à dire au client pourquoi, même au-delà des critères de la CIBC en matière de crédit, une demande de prêt ne peut être acceptée.

Certaines questions ne peuvent être résolues entre le client et la banque, même par l'entremise de mon bureau. Nous avons donc mis au point un service de médiation pour régler les litiges en matière de crédit. Ce sujet est abordé dans la brochure intitulée "Notre engagement envers les entreprises" dont vous avez un exemplaire.

En plus de traiter des plaintes spécifiques, je rencontre des directeurs de comptes dans toute la CIBC et des représentants du gouvernement et des organismes de réglementation qui s'intéressent aux petites entreprises. Je suis en rapport avec des organismes traitant avec les petites entreprises. L'information que je recueille dans les réunions avec ces organismes m'aide à déterminer comment la CIBC peut améliorer son rendement, la qualité de son service et le soutien qu'elle accorde au secteur de la petite entreprise.

Je ne fais pas partie de la structure d'exploitation courante de la CIBC, du groupe de M. Kluge. Je relève directement du président du conseil. Le fait que je relève directement de lui souligne la valeur que la CIBC accorde aux petites entreprises et au rôle de l'ombudsman.

J'ai beaucoup d'appuis au sommet. Je dois présenter régulièrement des rapports au conseil d'administration, dont certains membres dirigent eux-mêmes des petites entreprises. Le président du conseil d'administration veut que je m'assure que les clients sont traités équitablement. Il ne suffit pas de prendre la part de la CIBC dans ce litige.

Vous vous demandez sûrement si je suis le défenseur de la PME ou le défenseur de la CIBC. Eh bien, je suis l'un et l'autre et j'essaie de trancher les différends de manière équitable. Ce n'est pas pécher par orgueil, je crois, si je dis que mon rôle influe sur les décisions prises par la CIBC.

En conclusion, monsieur le président, mon rôle à titre d'ombudsman consiste à établir des liens entre une petite entreprise cliente et la banque, dans les cas où les problèmes ne sont pas traités de façon satisfaisante dans le cadre du processus normal de règlement des plaintes. Le client a droit à une enquête rapide et complète, à une décision avisée, même sur une question relative au crédit et, enfin, à une explication sur la manière dont la décision a été prise et la raison pour laquelle elle l'a été. Je vous remercie.

The Chairman: Thank you.

M. Rocheleau: Je voudrais vous féliciter pour votre exposé, notamment avec la présence de M. l'ombusman. C'est un précédent pour notre Comité et cela prouve l'avancement de votre banque face à la préoccupation très profonde qui a marqué les travaux du Comité l'an demier.

Je voudrais quand même vous questionner sur ce que vous pensez de la recommandation numéro 2, qui porte sur le fait que le Comité souhaite qu'il y ait collaboration entre divers organismes gouvernementaux et les banques pour faire en sorte qu'il y ait une collecte structurée, rationnelle et exhaustive de données sur le fonctionnement des banques en ce qui a trait à leurs prêts et surtout aux demandes de prêts, ce qui sous-entendrait qu'on aurait l'information sur les prêts refusés. Je voudrais vous demander comment vous vous situez par rapport à cela. Considérez-vous que l'information circulant actuellement est suffisante et bien gérée? C'est un peu ce à quoi on fait référence dans cette recommandation.

M. Kluge: Monsieur Rocheleau, j'espère que vous me permettrez de vous répondre en anglais parce que je voudrais être précis dans ma English because I would like my answer to be specific. réponse.

The response to the question on more statistics and information from the government, that the government agrees with it... I look at recommendation two in the government's response, that we are all in agreement that better statistics would help this committee serve the issue. Let me say right from the beginning that your constituents are our customers. When you have an issue with your constituents, we have an issue. I don't want, at any stage, to shrug off any responsibility. If we can resolve these issues, I think this committee provides an excellent way to do that. I'm pleased to be back here again to resolve

As far as statistics are concerned, the only thing I would ask is, as in the government's response, let us work together and sit down and find out what statistics are really meaningful. Sometimes I question whether statistics on gender, race, religion or by municipality are leading us down the road we want to follow.

First, what is the cost of collecting that information? Second, how meaningful would it be to the overall dialogue that we continue to want to have with you? We want to help small business.

On declines, as Mr. Birmingham said this morning, we have to define what a decline is. Mr. Rocheleau, I'm not hiding anything. It is not that we don't want to provide the statistic. I too want to know how many applications we are declining.

The issue we have, and I mentioned this to one of your members last year, is that somebody comes into the branch and has an idea for financing. The branch manager, and I'm sure Mr. Mitchell can confirm this from his days—I don't think that is a good idea. If you were doing this and this differently and the prospective customer goes away, is that a decline or not?

We have to agree on what we want to measure, how we want to measure it, and what is meaningful. Only 10% of applications go to our regional offices.

[Translation]

Le président: Je vous remercie.

Mr. Rocheleau: I would like to congratulate you for your presentation and for bringing with you the ombudsman. This is a first for the Committee and shows how far ahead your bank is in meeting the grave concern that was expressed throughout our proceedings last year.

Still, I would like to ask your views on recommendation number 2 where the Committee suggests cooperation between government agencies and the banks to collect in a structured, rational and comprehensive fashion data on bank lending and especially loan applications, including data on credit declines. I would like to know your view on this. Do you feel that the current data is adequate and well managed? This is what this recommendation refers to.

Mr. Kluge: Mr. Rocheleau, please allow me to answer to you in

La réponse à la question concernant un plus grand nombre statistiques et d'informations en provenance gouvernement, que le gouvernement accepte... J'ai examiné la recommandation numéro 2 et nous sommes tous d'accord pour dire que des statistiques de meilleure qualité aideraient le Comité à régler ce problème. N'oublions pas que vos électeurs sont aussi nos clients. Le problème qu'ils vous soumettent c'est un problème pour nous aussi. Je ne veux surtout pas me dérober. Si nous pouvons résoudre ce problème, je pense que le Comité est l'endroit pour le faire. Je suis heureux d'être ici encore aujourd'hui pour tenter de le faire.

En ce qui concerne les statistiques, tout ce que je demande, comme le dit le gouvernement dans sa réponse, c'est que l'on puisse collaborer pour voir quels chiffres ont vraiment de l'importance. Je me demande parfois si les statistiques sur le sexe, la race, la religion ou la municipalité nous entraînent bien dans la voie que nous voulons suivre.

Pour commencer, combien coûterait la compilation de ces renseignements? Deuxièmement, en quoi éclaireraient-ils le dialogue avec vous? Nous voulons aider la PME.

Pour ce qui est des refus de crédit, comme M. Birmingham l'a dit ce matin, encore faut-il définir ce qu'est un refus. Monsieur Rocheleau, je ne vous cache rien. Ce n'est pas que nous refusons de donner ce chiffre. Moi aussi, je veux savoir combien de demandes nous refusons.

Le problème, comme je l'ai dit à l'un de vos collègues l'année dernière, c'est que quelqu'un se présente à une de nos succursales pour demander du financement. Le directeur de la succursale, et je suis certain que M. Mitchell pourra vous le confirmer à partir de son expérience—je ne pense pas que ce soit une bonne idée. Si vous faisiez telle ou telle chose différemment et si le client décide de tourner les talons, est-ce que c'est un refus ou non?

Il faut s'entendre sur ce que nous voulons mesurer, sur la façon de le mesurer et sur le type de renseignement qui veut dire quelque chose. À peine 10 p. 100 des demandes sont transmises à nos bureaux régionaux.

[Traduction]

I want to say something to all of you: 100% of all small business loan applications are approved within the region. So in Quebec 100% of the applications are approved either at the branch manager level or in the office of Mr. Panet-Raymond.

So it's 100% approved in the region. There are no decisions being made at head office. That's the first point.

Secondly, 10% of these applications are then submitted to the regional credit department. I'd like to ask Ms Merri Jones to say what she sees and what percentage of applications are declined. I hope that will elaborate on the answer to your question.

Ms Merri Jones (Senior Vice-President, Canadian Imperial Bank of Commerce): Thanks, Holger.

I'm responsible for the regional credit office for the province of Ontario. In my capacity in that office and with people who are part of my group, we have a ratio that is represented by the fact that we approve 87% of the pieces of business we see.

I just wanted to throw out that statistic. Statistics are just what they are. That is about 10% of the business that is actually conducted environ 10 p. 100 de nos activités dans la province. within the province.

To build on Holger's point, the people in the front line have that authority within their basic lending approval rate. They can make the sound decision on which way to deal with the credit.

So the statistics I'm providing are just what I see. The picture is bigger than that.

M. Rocheleau: Mais vous savez quel est le prix à payer lorsque vous ne donnez pas une information complète et exhaustive. On est alors en droit-et certains se le sont permis légitimement—de porter des jugements très sévères sur les banquiers et sur le domaine bancaire, en disant qu'il y avait eu restructuration du crédit. Les banques répondent que ce n'est pas le cas, qu'il y a eu baisse de la demande. Je ne trouve pas civilisé — pour employer un gros mot-qu'on ne soit pas capable d'avoir une opinion rationelle et objective à une question semblable dans une société aussi évoluée que la nôtre.

Mr. Kluge: I do agree with you, Mr. Rocheleau. Let me just comment on one thing, because that has been a theme: is there a credit crunch or not? I'd like to emphasize that in my view there is no credit crunch, but there's a problem for small business to access credit. PME. C'est une grosse différence. That's a big difference.

If you look at my balance sheet at CIBC, we have \$24 billion or \$25 billion in liquid securities that are mainly in government treasury bills. We'd love to lend that money out if we can find good-quality loans. So there's money available to lend to large business as well as to small business.

The issue is how we can help, and that's the access question. How can we help small business gain access to credit both at the banks. . .? Sometimes the main banks may not be the right solution. Sometimes it could be a trust company, an insurance company, a leasing company, etc. I think that's what we should be pursuing.

Je veux que vous sachiez tous que la totalité des demandes d'emprunt de PME est approuvée dans la région d'où elles viennent. Cela signifie qu'au Québec la totalité des demandes est approuvée soit par le directeur de la succursale ou au bureau de M. Panet-Raymond.

Tout est approuvé dans la région. Aucune décision n'est prise au siège social. C'est la première chose.

Deuxièmement, 10 p. 100 des demandes sont soumises au service du crédit régional. Je voudrais demander à Mme Merri Jones de vous dire ce qui lui est transmis et quel est le pourcentage de demandes qui est refusé. J'espère que cela pourra vous donner une réponse plus complète.

Mme Merri Jones (première vice-présidente, Crédit, CIBC): Merci, Holger.

C'est moi qui suis à la tête du bureau régional de crédit pour l'Ontario. Nous approuvons 87 p. 100 des demandes qui nous sont transmises.

Évidemment, les chiffres valent ce qu'ils valent. Cela représente

Les agents de prêt de la première ligne ont le pouvoir d'accorder des prêts jusqu'à un certain seuil.

Les chiffres que je vous ai donnés ne représentent que ce que je vois. Ce n'est qu'une petite partie de l'ensemble.

Mr. Rocheleau: But you know the price to be paid when you do not provide full and comprehensive information. We are then justified—and some have rightly done so—to pass very severe judgement on bankers in the banking industry, saying that there has been a credit crunch. Banks say this is not the case that it is a demand crunch. I do not find it civilized — if you'll excuse such a strong word—that it is not possible to get a fair and rational view on such an issue in a society as sophisticated as ours.

M. Kluge: Je suis d'accord avec vous, monsieur Rocheleau. Je vais aller au coeur de la question. Y a-t-il ou non resserrement du crédit? À mon avis, non, le problème c'est l'accès au crédit par la

Le bilan de la CIBC montre que nous avons 24 ou 25 milliards de dollars en titres liquides composés essentiellement de bons du Trésor. Nous sommes tout disposés à prêter cet argent si nous trouvons des emprunteurs acceptables. Nous avons donc les capitaux qu'il faut pour prêter aux grandes et aux petites entreprises.

Le problème, c'est de trouver la façon de faciliter les choses. C'est toute la question de l'accès. Comment peut-on aider la PME à avoir accès au crédit bancaire. . .? Souvent, les grandes banques ne sont pas la bonne solution. Parfois, il vaut mieux s'adresser à une société de fiducie, une compagnie d'assurance, une société de crédit-bail. C'est cela qu'il faudra étudier.

How do we help them? The seminars I alluded to earlier are helping small business understand how to prepare a business plan. I think you have it in your folder.

I've sat in on a number of these seminars. A lot of businessmen have great ideas, they have good minds. But they said to me, Holger, I never know how to put a financial statement together. I don't know how to go to a bank. So we have to help them with that. We have to help them put together proper credit, a proper business plan, a proper marketing plan. That's what I mean by access.

So the money is there, but how do we help them gain access?

M. Rocheleau: Vous parlez, à la page 7 de la version française de votre document, d'effectuer des sondages. Or, dans la réponse du gouvernement à la recommandation, on parle aussi de sondages. Est—ce que c'est vous qui avez influencé le gouvernement ou si c'est le gouvernement qui vous a influencés?

Mr. Kluge: First of all, I'd like to say what I said at the beginning: I believe this committee has made a great difference for the banks. I appeared before this committee last year and we had an excellent dialogue on how we can solve this challenge together.

How did it help me? I can only speak personally. It helped me focus on the issues you're facing.

We have made progress, but we are not there yet. It's a journey that will take time. The journey will probably take two, three or four years. As long as when we come together on a quarterly or annual basis you and I see that we're making progress on that, then we say you have made a difference and we have made a difference.

So I don't want to say which one's the... We've done surveys with customers all along, but the question is whether we are asking the right questions. As you said earlier, are we going to those customers who are declining credits? Are we asking them why specifically?

We're always refining and we should be going more to those customers who refused and ask them why they did so. Through the ombudsman we have given them an avenue to come directly to the top of the house and say, look, I have a problem here; how can we resolve it?

• 1225

So I think we have made good progress, but we're not there yet.

The Chairman: You've focused exactly on where we are, that is, trying to establish some sort of a benchmark so that when you come back next year, or if we do these on a quarterly basis with two or three banks at a time, we can measure it and say, okay, what are the appropriate measures? That's what we're attempting to do.

Mr. Schmidt, please.

Mr. Schmidt: Thank you, Mr. Chairman. I'm very impressed with the kind of discussion and almost the camaraderie—the cooperative element, for sure—that's being evidenced here.

[Translation]

Comment peut—on aider la PME? Les séminaires dont j'ai parlé tout à l'heure aident les chefs de PME à préparer un plan d'affaires. C'est décrit dans votre trousse, je crois.

J'ai observé un certain nombre de ces séminaires. Beaucoup d'entrepreneurs ont de bonnes idées et ont une tête sur les épaules mais, ils me l'ont dit, ils ne savent pas comment préparer un état financier. Ils ne savent pas comment se présenter à une banque. C'est donc là qu'il faut les aider. Il faut les aider à préparer un plan de crédit, un plan d'activité et un plan de commercialisation. Voilà ce que j'entends par «accès».

Les capitaux sont là, mais comment les aider à y avoir accès?

Mr. Rocheleau: On page 6 of your statement, you refer to customer surveys. In the government response to the recommendation, reference is also made to surveys. Did you have an influence on the government or was it the government that influenced you?

M. Kluge: Je vais d'abord répéter ce que j'ai dit au début: je pense que le Comité a vraiment changé les choses pour les banques. J'ai comparu devant le Comité l'année dernière et nous avons eu d'excellents échanges sur la façon de relever ensemble ce défi.

Comment cela m'a-t-il aidé? Je ne peux évidemment parler qu'en mon nom propre. Cela m'a permis de préciser dans mon esprit les problèmes auxquels vous faites face.

Nous avons fait des progrès, mais il reste encore du chemin à parcourir. Cela prendra du temps. Il faudra sans doute deux, trois ou quatre ans. Tant que nous nous retrouverons tous les trimestres ou tous les ans et que nous constaterons que nous avons réalisé des progrès, je dirai que vous et nous avons quand même accompli certaines choses.

Je ne veux donc pas dire qui de l'un ou de l'autre... Nous avons toujours fait des enquêtes auprès de notre clientèle, mais il reste à voir si nous posons les bonnes questions. Comme vous le disiez tout à l'heure, nous adressons—nous aux clients qui refusent le prêt? Leur demandons—nous exactement pourquoi ils refusent?

Nous apportons constamment des améliorations à nos enquêtes et il faudrait s'adresser davantage au client qui a refusé et lui demander pourquoi. Par l'intermédiaire de l'ombudsman, il peut s'adresser à la direction et soumettre son problème et demander de savoir comment il peut être réglé.

Je pense donc que nous avons fait des progrès, mais qu'il reste encore du chemin à parcourir.

Le président: Vous avez abordé précisément la question qui nous préoccupe, à savoir la création d'une sorte de repère qui nous permettra, lorsque vous reviendrez l'année prochaine, ou tous les trimestres, en compagnie de deux ou trois banques, de mesurer le chemin parcouru et de voir ce qui doit être fait. C'est ce que nous essayons de faire.

Monsieur Schmidt, vous avez la parole.

M. Schmidt: Merci, monsieur le président. Je suis très impressionné par la nature des échanges, voire la convivialité, l'esprit de collaboration qui règne ici.

I would like to focus on something that I found rather interesting in your remarks. On page 7 you indicate rather clearly that last year: small business loan losses were 1.2 percent of our total small business loan portfolio. This is three times our losses in our consumer loan portfolio.

While I haven't had a chance to get into all your annual reports, I am intrigued to notice in that annual report that the personal and credit card loans total about \$15 million. I compare that with the residential mortgages of \$30 million. Together that makes roughly \$45 million. Then I compare that to the business and government loans that are \$52 million. It's rather interesting that almost half of your business is actually being done in residential mortgages and credit card and personal loans.

Mr. Kluge: Are you focusing on losses or on the business?

Mr. Schmidt: No, according to this, that is your total.

Mr. Kluge: You mean, the total loans that are outstanding?

Mr. Schmidt: Yes. Mr. Kluge: Yes.

Mr. Schmidt: If your losses in the personal and credit card business is so low, is there an explanation? Could it be that some of our credit card holders are in fact using some of their credit card credit to actually finance their businesses?

Mr. Kluge: I'm sure that is the case. I couldn't tell you and couldn't quantify it for you, but no doubt that could be the case. The same thing applies, Mr. Schmidt, to someone who may be using residential mortgages to gain access for credit.

Mr. Schmidt: Precisely. So I have a question. If we compare residential credit card and now the actual categorization of a small business loan, if all of those are servicing small business, do we in fact have a ranking of riskiness in terms of small business loans?

The least risky here are those where a person takes a personal mortgage on a house, for instance, to run a business, or uses his credit card. The most risky is the one that comes to you cold and says, look, this is my business venture and I want you to lend me some money.

Mr. Kluge: When a customer comes to us, the best approach, when we sit down with them, is not to encourage them to borrow by credit cards or even through residential mortgages. Basically we say to them, how can we help you fend for your business?

As Mr. Birmingham explained, it's a process. I don't think it's too different from the bank. We look at the overall business plan and the marketing plan, at the experience of the individual, and at the success in that business.

I don't have the statistics you're looking for on the percentage people would borrow on their credit cards because sometimes they don't tell us.

Mr. Schmidt: I don't think I've asked the question quite the way I wanted the... My concern is that your clients may be categorizing themselves in the first instance.

[Traduction]

J'aimerais revenir sur quelque chose qui a piqué mon intérêt sur ce que vous avez dit. À la page 8, vous dites ceci:

l'année dernière, nos pertes sur prêts aux petites entreprises se sont établies à 1,2 p. 100 de l'ensemble de notre portefeuille de prêts aux petites entreprises, soit près de trois fois plus que sur nos prêts à la consommation.

Même si je n'ai pas pu consulter tous les rapports annuels, je suis intrigué de constater que dans le vôtre, votre portefeuille de prêts personnels et sur cartes de crédit s'établit à 15 millions de dollars. Par comparaison, les hypothèques domiciliaires s'établissent à 30 millions de dollars. Ensemble, cela fait environ 45 millions de dollars. Je compare ensuite cela aux prêts consentis aux entreprises et au gouvernement d'une valeur de 52 millions de dollars. Je trouve intéressant que près de la moitié de votre portefeuille soit constituée d'hypothèques domiciliaires, de prêts sur cartes de crédit et de prêts personnels.

M. Kluge: Parlez-vous des pertes ou du secteur d'activité?

M. Schmidt: Non, d'après ceci, il s'agit du total.

M. Kluge: Vous voulez dire le total des prêts consentis?

M. Schmidt: Oui.

M. Kluge: Oui.

M. Schmidt: Si vos pertes dans le secteur des prêts personnels et des prêts sur cartes de crédit sont si peu élevées, à quoi cela tient—il? Se pourrait—il que certains de vos détenteurs de cartes de crédit s'en servent pour financer leur entreprise?

M. Kluge: C'est sûrement le cas. Je ne peux pas le certifier ni vous donner un ordre de grandeur, mais c'est sans doute le cas. C'est la même chose, monsieur Schmidt, que pour celui qui se sert de son hypothèque pour obtenir du crédit.

M. Schmidt: Précisément. Cela m'amène à une question. Si l'on compare les prêts sur hypothèques et sur cartes de crédit à ce que l'on appelle le prêt à la PME, et si dans tous les cas ils servent à financer la petite entreprise, ne s'agit—il pas en fait d'un classement des prêts à la petite entreprise par catégorie de risques?

Les prêts les moins risqués sont les emprunts hypothécaires garantis par sa maison, par exemple, pour financer l'entreprise, ou les emprunts sur cartes de crédit. Le prêt le plus risqué, c'est celui consenti à l'entrepreneur qui vous demande carrément de l'argent pour son entreprise.

M. Kluge: Lorsqu'un client vient à nous, nous lui disons que l'idéal ce n'est pas d'emprunter au moyen de sa carte de crédit ou d'une hypothèque. Ce que nous lui disons, c'est comment pouvons-nous vous aider à protéger votre entreprise?

Comme M. Birmingham l'a dit, c'est un processus. Ce n'est pas bien différent pour la banque. Nous examinons le plan d'affaires et le plan de commercialisation ainsi que l'expérience du candidat et le rendement de l'entreprise.

Je n'ai pas les chiffres que vous recherchez sur le pourcentage de personnes qui empruntent à l'aide de leurs cartes de crédit parce que, parfois, elles ne nous le disent pas.

M. Schmidt: Je n'ai pas dû formuler ma question comme je le voulais. Ce que je crains, c'est que vos clients se rangent d'eux-mêmes dans telle ou telle catégorie.

While I agree with you, I would as a bank manager—even as a financial adviser—never encourage them to use their residential mortgage or credit card. I don't think that's good business, but that's quite different.

The client may view this as a good way to do business. I don't have to go through the hassle of talking to you and the accountant; I'm just going to do this. I know I have a good business, I have a great idea. I don't want the bank manager to tell me this idea is no good. So I'm not going to go through that hassle.

Your experience record shows that's a pretty good selection if that's what they're doing, because your loan loss is three times less than in your business proposition. It seems to me that it would be a very useful exercise for you to examine what is really going on here.

Mr. Kluge: Sure, and I'm all in favour of examining that. I would say to you, though, that in the end it is the customers who choose how they wish to access the bank and how they wish to access credit, whether it's through credit cards, mortgages or through small business. If they perceive it's more of a hassle to go through us, then we haven't done our job to come up with a business plan. You're suggesting we should examine that.

Mr. Schmidt: That's exactly where I'm going.

• 1230

Mr. Kluge: I'm 100% in agreement with you, then. It's an issue and a problem we should be looking at.

The measurements I agreed to earlier would come under customer satisfaction. How easy do we make it for customers to come to us? How helpful are we to put a business plan together? How helpful are we in helping them? I'd like to know and you'd like to know.

Mr. Schmidt: Of course.

That leads me, actually, to a previous comment you made earlier in your speech, on page 5. It has to do with the 30 relationship managers, I believe you called them, and it has to do with a knowledge-based industry in particular. Very often it is these businesses that are at the cutting edge of sectoral, economic and business development. These very often are the ones that do access their credit cards and their residential mortgagee to do this type of thing.

I'm asking you, what sensitivity is there in that group to get into exactly that group of people, who are probably almost frightened of the world of finance and yet have tremendously sharp ideas as to what will be the next stage in our economic development as a country?

Mr. Kluge: Let me tell you of the progress since one year ago. I did indicate to you a year ago the importance we share...of that sector. Since then we have established 10 knowledge-based centres across the country. We have appointed 50 officers who have been trained in that area. We have, similar to the Bank of Nova Scotia, established with Ortech a relationship that helps us decide how to assess this particular application. We are not bankers; we don't know that. We have

[Translation]

Même si je suis d'accord avec vous, comme directeur de succursale ou même conseiller financier, je n'inciterais jamais quiconque à se servir de son hypothèque ou de sa carte de crédit. Ce n'est pas une décision judicieuse, mais il s'agit de tout autre chose.

Le client, lui, pense peut-être que c'est une bonne façon de faire des affaires. Cela m'évite des embêtements. Je n'ai pas à vous rencontrer ou à parler avec un comptable. Je vais de l'avant, c'est tout. Je sais que mon entreprise est bonne et que mon idée l'est aussi. Je ne veux pas que le directeur de la banque me dise que mon idée ne vaut rien. Je vais m'épargner ces ennuis.

Vos chiffres semblent montrer qu'ils ont bien choisi, si c'est bien ce qu'ils font, parce que vos pertes les plus basses sont trois fois inférieures à vos prêts commerciaux. Je crois que ce serait très utile si vous examiniez ce qui se passe réellement dans ce domaine.

M. Kluge: Oui, je suis tout à fait pour l'idée d'examiner cela. J'ajouterai cependant qu'au bout du compte c'est le client qui décide de quelle façon il veut s'adresser à la banque et avoir accès à du crédit, que ce soit au moyen de la carte de crédit, de l'hypothèque ou du prêt à la PME. Si le client trouve que c'est trop d'embêtements de passer par nous, c'est que nous n'avons pas fait notre travail pour le convaincre de nous soumettre un plan d'affaires. Vous dites que c'est quelque chose que nous devrions examiner.

M. Schmidt: C'est précisément ce que je vous dis.

M. Kluge: Je suis tout à fait d'accord avec vous, dans ce cas. C'est un problème qu'il faut examiner.

Les repères dont j'ai parlé tout à l'heure entrent dans la catégorie de la satisfaction du client. Est-il facile pour le client de s'adresser à nous? L'aidons-nous à préparer son plan d'affaires? Lui facilitons-nous vraiment la tâche? Tous les deux, nous voulons la réponse à ces questions.

M. Schmidt: Oui.

Justement, cela me rappelle ce que vous avez dit dans votre déclaration, à la page 5. Il est question d'une trentaine de directeurs chargés des relations bancaires, dans le contexte des entreprises axées sur le savoir. Très souvent, ces entreprises sont à la fine pointe du progrès dans leur secteur et pour la création d'entreprises. Ce sont souvent celles qui se servent de leurs cartes de crédit et de leur hypothèque.

Dans quelle mesure ces directeurs sont-ils sensibles à cette catégorie de gens, ceux qui ont sans doute le monde de la finance le plus en horreur mais dont les idées sont à l'avant-garde et qui formeront la relève de demain?

M. Kluge: Je vais d'abord vous dire quels progrès nous avons réalisés depuis un an. À cette époque, je vous avais dit quelle importance nous attachons à ce secteur. Depuis, nous avons créé dix centres d'exploitation spécialisés partout au pays. Nous avons nommé 50 agents formés dans ce secteur. Comme la Banque Scotia, nous avons noué des liens avec Ortech pour nous aider à évaluer les demandes de ce genre. Nous ne sommes pas des banquiers; nous ne connaissons pas ça. Nous

the relationship with Dr. Wright, as I mentioned to you last year. We still retain the professor of University of Waterloo. We continue the study with Waterloo of how knowledge-based industries can access capital and how they can be successful. We have talked to the companies in knowledge-based industries.

We had a seminar, which I attended for one week, asking these companies to come and tell us the barriers they see, and what we can do. We have developed a check-list program and model to really help those people involved in that industry to understand the business.

In the end, one of the key success factors in banking is how well as a lender I understand your business. If I understand your business well enough, then we can make better decisions.

I don't know, Merri, if you want to comment more on the knowledge-based aspect.

I would say to you that great effort has been made in the last year. I'll give you one analogy. Twenty years ago we knew very little about the oil and gas business. Today CIBC and one other Canadian. . .we are probably one of the world–acknowledged experts in that.

I hope to do the same thing, but I hope it doesn't take 20 years for us to get there.

Ms Jones: I'll just add to Mr. Kluge's comments on the knowledge base from the perspective of my responsibilities in the bank. We have made an investment in a specific individual and some others to really get behind this business and truly understand it. We've taken the expertise of some world—class banks that have some track record in this and that are outside of this country to serve our customers' needs and to understand the customers better. I really do believe that's the root of this.

Mr. Mitchell: Welcome. I have a couple of questions. First of all, on the code of conduct, the ADR issue—and I've asked this of all the other chartered banks—what is going to be your policy in terms of who's going to pay for the ADR process? We've had a couple of the banks say they're going to pick up the total cost. A couple have said if it's found in favour of the customer, then they'll pick up the costs. What exactly are you going to be doing?

Mr. Shirley: First, Mr. Mitchell, we'd want our client to come to the table in a very serious way. We have stipulated a sharing of the costs, which for the majority of small businesses should take about two or three to four hours. This is not a reorganization on the scale of Algoma Steel we're talking about here. If the bank were found to be at fault, we would be most happy to absorb the entire cost.

Mr. Mitchell: You mentioned you handled 186 complaints. What would be your estimate of those 186 where you believed the account officer probably wasn't acting exactly the way they should have and would represent a finding in favour of the client?

[Traduction]

sommes en contact avec le professeur Wright, comme je vous l'ai dit l'année dernière. Nous retenons toujours les services du professeur de l'Université de Waterloo. Nous continuons d'étudier avec l'université les moyens par lesquels les industries axées sur le savoir peuvent avoir accès aux capitaux et réussir. Nous avons eu des entretiens avec les entreprises de ce genre.

Nous avons organisé un colloque, auquel j'ai assisté pendant une semaine, et avons demandé à ces compagnies de venir nous décrire les obstacles qu'elles rencontrent et les solutions que nous pouvons apporter. Nous avons compilé une sorte de liste de contrôle et un modèle pour aider les membres de ce secteur à comprendre le monde des affaires.

Au bout du compte, l'une des clés du succès dans le secteur bancaire, c'est la mesure dans laquelle le prêteur comprend votre secteur d'activités. Mieux il le connaît, plus il peut prendre la décision éclairée.

Merri, je ne sais pas si vous voulez en dire davantage sur les entreprises axées sur le savoir.

Je vous dirai que beaucoup d'efforts ont été consentis au cours de l'année qui vient de s'écouler. Je vais vous donner un exemple. Il y a 20 ans, nous connaissions très peu de choses du secteur pétrolier et gazier. Aujourd'hui, CIBC et une autre. . .nous sommes sans doute les experts mondiaux dans le domaine.

J'aimerais en faire autant ici, mais j'espère que cela ne prendra pas 20 ans.

Mme Jones: Je pourrais ajouter quelque chose à ce qu'a dit M. Kluge à propos des entreprises axées sur le savoir à partir de mon point de vue à moi. Nous avons investi dans une personne en particulier et d'autres aussi pour bien connaître ce secteur et le comprendre. Nous avons sollicité les vues de banques de renom qui ont de l'expérience dans ce domaine et qui sont à l'extérieur du pays pour servir les besoins de nos clients et mieux comprendre nos clients. Pour moi, c'est vraiment ce qu'il faut ici.

M. Mitchell: Je vous souhaite la bienvenue. J'ai deux questions. Premièrement, à propos du code de conduite, le mécanisme de médiation—j'ai posé la question à toutes les autres banques à charte—qui acquittera les frais de ce processus? Quelques banques ont dit qu'elles allaient assumer la totalité des frais. D'autres ont dit que si la décision est en faveur du client, c'est la banque qui assumera les frais. Quelle sera votre politique à vous?

M. Shirley: Pour commencer, monsieur Mitchell, nous voulons que le client soit sérieux dans sa demande. Nous avons décidé qu'il y aurait partage des frais, ce qui, pour la majorité des petites entreprises, représente deux, trois ou quatre heures. Il n'est pas question ici d'une restructuration semblable à celle de l'Algoma Steel. Si c'est la banque qui est dans le tort, nous serons heureux d'acquitter la totalité des coûts.

M. Mitchell: Vous dites avoir traité 186 plaintes. D'après vous, dans combien de cas le directeur des comptes n'a-t-il pas procédé exactement comme il aurait dû, ce qui fait que la décision a été rendue en faveur du client?

[Translation]

• 1235

Mr. Shirley: Of the 186, I did indicate that I was able to improve the situation in 40% of them. What that means is that for 25%, the client was entirely satisfied with the decision of my office, and a further 15% were partially satisfied. But there was a positive result in 40% of them.

Mr. Mitchell: Does that translate, though, into if it was an ADR process as opposed to yourself, in 40% the bank would have been paying the cost?

Mr. Shirley: First of all, in the case of ADR, historically 80% of ADR results in a positive outcome. It is not so much a question of who is at fault, who are the winners, and who are the losers. ADR, which is in effect mediation, is facilitation. So it's not just a question of who's at fault.

Let me say this. If the bank were at fault, we would be happy to pay. I really couldn't estimate that 40% would show we were at fault because what is being shown within the bank is that we have a complaint resolution process that works, and in my view it works very, very well. I think it's a great opportunity for me to be able to say to you, look, in 40% of the cases we within CIBC are able to show that the system is working.

Mr. Mitchell: I think you deserve credit for having created the ombudsman position. It's interesting to note that you handled 186 cases whereas one of your competitor's process, which was also in place for the last year, didn't handle any. So you must have some sort of system to encourage the use.

I'd like to turn to a different subject for a minute, and that's the area of benchmarks. I've taken something from your presentation, and I'll read it: "Achieving this is a complex task." You're referring to increasing small business lending, and you state: "It cannot be done simply by imposing quotas". I would tend to agree that quota probably isn't the right way to go. But then you go on and say: "--or by increasing the level of government intervention".

I ask you a very specific question. In your mind, does the desire of the finance minister and the work we're doing here to establish meaningful benchmarks on which to measure your success in creating greater access to capital fall within the definition you stated here of increasing the level of government intervention?

Mr. Kluge: I think you pre-qualified it earlier. I sometimes read headlines about quotas, etc., and I believe it would be very dangerous. As far as banks are concerned, there's the issue of access, and we have to deal with that question of access. My concern was mandatory lending quotas, and I don't think that would be beneficial to the country.

Mr. Mitchell: To make it very clear, then, in your mind the establishment of benchmarks, which do not represent quotas, is a reasonable activity to be undertaken and one you want to participate

Mr. Kluge: Mr. Mitchell, let me make clear also that I do

M. Shirley: J'ai indiqué que j'avais pu améliorer la situation dans 40 p. 100 des 186 cas qui m'ont été soumis. Cela signifie que 25 p. 100 de ces clients ont été entièrement satisfaits de la décision de mon bureau et que 15 p. 100 ont été partiellement satisfaits. Quarante p. 100 des cas se sont donc soldés par un résultat positif.

M. Mitchell: Si la banque s'était donné un mécanisme extra-judiciaire de règlement des conflits plutôt qu'un ombudsman, aurait-elle eu à assumer les coûts dans 40 p. 100 des cas?

M. Shirley: Historiquement, le règlement extra-judiciaire des conflits donne des résultats positifs dans 80 p. 100 des cas. Il ne s'agit pas tant de déterminer qui est fautif, qui gagne et qui perd. Le règlement extra-judiciaire des conflits est en fait une forme de médiation. Il ne suffit donc pas d'attribuer la faute à quelqu'un.

Je peux toutefois vous dire ceci. Si la banque était dans le tort, elle serait ravie d'assumer les coûts. Cependant, je ne pourrais pas affirmer que la banque était dans le tort dans 40 p. 100 des cas; ce qui a été prouvé, c'est que le processus de règlement des plaintes de la banque est efficace, à mon avis, même très efficace. J'ai aujourd'hui l'occasion de vous dire que, dans 40 p. 100 des cas, la CIBC a été en mesure de prouver que son système fonctionne.

M. Mitchell: C'est tout à votre honneur que d'avoir créé ce poste d'ombudsman. Il est intéressant de noter que vous avez traité 186 plaintes, alors qu'un de vos concurrents qui a mis en place un système semblable l'an dernier, n'en a reçu aucune. Vous avez donc dû, d'une façon ou d'une autre, encourager les clients à faire appel à vous.

J'aimerais aborder un tout autre sujet, celui des critères. J'ai ici des extraits de votre mémoire. Vous avez dit: «la situation est complexe». Au sujet de l'augmentation du financement des petites entreprises, vous avez déclaré: «Il ne s'agit pas simplement d'imposer des quotas». J'abonde dans votre sens: l'imposition de quotas n'est probablement pas la meilleure solution. Mais vous dites ensuite: «...ou d'accroître l'intervention du gouvernement».

Je vous pose donc une question très précise. À votre avis, le désir du ministre des Finances et nos travaux en vue d'établir des critères d'évaluation du rendement des banques en matière d'accès au capital constituent-ils une intervention accrue du gouvernement?

M. Kluge: Vous en avez parlé tout à l'heure. Je lis parfois des manchettes sur les quotas, etc., et cela me semble très dangereux. Pour les banques, l'enjeu, c'est l'accès; nous devons nous pencher sur cette question de l'accès. L'idée d'imposer des quotas me préoccupe grandement car je ne crois pas que cela serait avantageux pour le pays.

M. Mitchell: Si j'ai bien compris, alors, l'établissement de critères, qui ne sont pas des quotas, serait une mesure raisonnable à laquelle vous seriez disposés à participer.

M. Kluge: Monsieur Mitchell, je tiens à vous féliciter pour applaud what you're doing and what the Minister of Finance is l'excellent travail que vous faites et pour ce que le ministre des trying to do. We all want to work together. Whether you call it Finances tente d'accomplir. Nous sommes prêts à collaborer benchmarks or performance criteria, in the end it comes down avec vous. Que l'on parle de repères ou de critères d'évaluation

to looking at not only one aspect. That's what I tried to say in my presentation. It's a broader issue, and as long as we work together with this committee and with government, I think we can find the solution for it.

Mr. Mitchell: Let me make a couple of suggestions to you as to what might be a meaningful benchmark and ask a question I've asked the other banks. Your portfolio is growing or contracting at a certain level, and the economy is growing or contracting at a much different level. For instance, if the economy grew this year at 4% but your small business portfolio declined by 8%, would that be a meaningful benchmark to examine the reasons as to why that's happening that way?

Mr. Kluge: I think Mr. Birmingham mentioned this morning that there's also a time-lag effect between when the economy goes into decline and when it continues to grow. We do ask our own people. We do have a sales culture. You may not believe this but banks have a sales culture. We at CIBC have a sales culture. We're measuring our people as to how effective they are in getting more business. It may not sound plausible to you that banks are actually competing for business, but it is true. We want to gain more business. We give them benchmarks such as if the economy is growing in one particular area, we'd like them to exceed the growth in that economy.

The only thing I'm saying to you is that we have to be very careful about what we're going to measure.

Mr. Mitchell: You would have no difficulty, though, if we called you back here and asked you those questions in terms of that?

Mr. Kluge: I said to you that I have no difficulty if we jointly agree on what we're going to measure. I have no problems with that.

- 1240

The Chairman: I want to slide a comment and a reaction to you, Mr. Shirley, on the issue of improving the situation. I notice that you didn't say "resolve". You said 25% and then you had another 15%, which gave you your 40% of your 100—plus complaints. I'm particularly interested in this issue of the ombudsman, as my colleagues know. What do you mean by the word "improve"? Also, of the 25%, could you give us some examples, as it might be helpful for the committee?

Mr. Shirley: Okay. The 25% means resolution with the total satisfaction of the client.

The Chairman: Let me stop you there. When you say "total satisfaction", this means the client says to you, "Mr. Shirley, that's great. I'm happy. Thank you very much".

Mr. Shirley: That is correct.

The Chairman: Are you satisfied that if someone had called that client in a survey and asked them that question, they would also, independently of you, answer in that way?

[Traduction]

du rendement, au bout du compte, il faut qu'on tienne compte de tous les aspects. C'est là où je voulais en venir dans mon exposé. La question est complexe et si nous collaborons avec votre comité et votre gouvernement, j'estime que nous trouverons une solution.

M. Mitchell: Permettez-moi de vous faire quelques suggestions sur ce qui pourrait constituer de bons critères et vous poser une question que j'ai aussi posée aux autres banques. Votre portefeuille prend de l'expansion ou se resserre à un certain niveau, tandis que l'économie s'accroît ou diminue à un autre niveau. Ainsi, si, cette année, l'économie a connu une croissance de 4 p. 100, mais que votre portefeuille de prêts aux petites entreprises a diminué de 8 p. 100, ne serait-ce pas là un bon critère? Ne pourrions-nous pas examiner les raisons de cet écart?

M. Kluge: Je crois que c'est M. Birmingham qui a dit ce matin qu'il y a toujours un écart entre le moment où l'économie amorce son déclin et celui où elle continue de croître. Nous en parlons à nos employés. Notre culture est axée sur les ventes. Croyez-le ou non, la culture des banques est axée sur les ventes. La culture de la CIBC est une culture axée sur les ventes. Nous mesurons l'efficacité de nos employés en fonction des clients qu'ils nous amènent. Cela peut vous sembler incroyable, mais les banques se font concurrence pour accroître leur part du marché. Nous cherchons toujours plus de clients. Nous donnons des critères à nos employés; ainsi, si l'économie connaît une croissance plus forte dans un secteur, nous demandons à nos employés de dépasser ce taux de croissance dans ce secteur.

Par conséquent, je crois que nous devons être prudents dans ce que nous évaluons.

M. Mitchell: Mais vous ne voyez pas d'objection à revenir nous voir pour répondre à des questions à ce sujet?

M. Kluge: Je le répète, je n'y vois pas d'objection si nous nous entendons sur ce qui sera évalué. Cela ne me pose pas de problèmes.

Le président: Je me permets d'intervenir au sujet de ce que vous avez dit, monsieur Shirley, sur l'amélioration de la situation. Je remarque que vous n'avez pas dit que vous aviez «résolu» la situation. Vous avez parlé de 25 p. 100 des cas et de 15 p. 100 des cas, ce qui vous donne un taux de satisfaction de 40 p. 100 sur les quelque 100 plaintes que vous avez reçues. Je m'intéresse particulièrement à la fonction d'ombudsman, comme mes collègues le savent bien. Que voulez—vous dire lorsque vous dites que vous avez «amélioré» la situation? Pourriez—vous aussi nous donner des exemples des 25 p. 100 des cas qui ont été réglés à la satisfaction des clients? Cela pourrait être utile au comité.

M. Shirley: D'accord. Dans 25 p. 100 des cas, les clients ont été totalement satisfaits de la façon dont la plainte a été réglée.

Le président: Je vous arrête tout de suite. Lorsque vous dites «totalement satisfaits», ça signifie que le client vous a dit: «Monsieur Shirley, c'est formidable. Je suis très content. Merci beaucoup».

M. Shirley: C'est exact.

Le président: Êtes-vous persuadé que, si on appelait ce client pour mener un sondage et qu'on lui posait la question, il donnerait la même réponse?

Mr. Shirley: I would feel comfortable in saying yes to that, Mr. Chairman. I really would.

The Chairman: Let's go to your 15%. Describe for us what the scenario would be there.

Mr. Shirley: All right. Let me give you an example of a company that has been losing money for three or four years, where the bank has been financing it without reduction in the credit for that same period and where serious discussions may have taken place saying, at the end of the next season, unless you can improve, we are going to withdraw support.

The end of the season arrives and performance has not been there on the part of the company and the branch manager says, look, we've had a long discussion; we think we've done things over and above the call of duty, but after three years we think this may be the end of the banking relationship. That complaint could well be escalated to my office. As a result of that, the probability is that we would give that customer one more year.

Is the customer totally happy? I'm not sure. But certainly the customer is satisfied at least in the short run.

The Chairman: Just so we all understand, if you hadn't interfered, the customer would have written a complaint and he'd be out of business at your bank?

Mr. Shirley: I don't know if I'd go that far-

The Chairman: Not out of business, but...

Mr. Shirley: —and say "if I hadn't interfered". The fact is that there is a process by which customers can escalate their complaint, and certainly when the complaint reaches my office, I am going to look into that in the most serious way. I will do what I can to help that customer, being mindful that you cannot satisfy 100% of them. There are lots of reasons. I could cover these in detail with you, too, if time permitted.

I, along with a very small staff with whom I operate, will try to help that customer to the customer's satisfaction.

Mr. Nunziata: Mr. Shirley, are the 186 complaints on a national—

Mr. Shirley: That's correct.

Mr. Nunziata: Would you consider that to be a significant number?

Mr. Shirley: No, I do not. I've been in operation now for one year, and the numbers have been building up slowly. Because of the way in which we have positioned our code of conduct, I would suggest that the numbers are going to grow simply by virtue of—shall I call it—enhanced awareness of my office. To date I would not suggest it is a statistically significant figure, but in my view it will be very shortly.

Mr. Nunziata: And you consider thus far your office to be a success?

Mr. Shirley: Yes, I do.

[Translation]

M. Shirley: J'en suis tout à fait persuadé, monsieur le président.

Le président: Passons maintenant aux 15 p. 100. Décrivez-nous un de ces cas.

M. Shirley: D'accord. Je vous donne l'exemple d'une entreprise qui essuie des pertes depuis trois ou quatre ans; la banque n'a toutefois pas encore réduit les crédits qu'elle lui accorde, mais elle discute sérieusement avec l'entreprise et lui dit que, si la situation ne s'est pas améliorée à la fin de la saison suivante, elle ne pourra plus lui accorder son soutien.

À la fin de la saison, le rendement de l'entreprise ne s'est pas amélioré; le directeur de la succursale dit alors au directeur de l'entreprise: «Écoutez, nous avons eu une longue discussion. Nous croyons avoir fait l'impossible pour vous mais, après trois ans, nous estimons que le temps est venu pour nous de mettre fin à notre relation». Il se pourrait très bien que cette plainte me soit transmise et que nous décidions alors d'accorder une année supplémentaire au client.

Le client est-il totalement satisfait? Je n'en suis pas certain. Mais il est certainement content pour l'instant.

Le président: Je veux m'assurer que nous vous comprenions bien. Si vous n'étiez pas intervenu, le client aurait peut—être formulé une plainte par écrit, mais il aurait néanmoins dû fermer les portes de son entreprise, n'est—ce pas?

M. Shirley: Je ne sais pas si j'irais jusqu'à dire. . .

Le président: Il n'aurait peut-être pas dû fermer les portes de son entreprise, mais. . .

M. Shirley: ... «si je n'étais pas intervenu». Il existe un processus de plaintes des clients, certaines de ces plaintes me sont transmises et si c'est le cas, je les examine très sérieusement. Je fais tout ce que je peux pour aider les clients, sachant toutefois qu'il est impossible de les satisfaire tous totalement, et ce, pour toutes sortes de raisons. Je pourrais entrer dans les détails, si le temps nous le permettait.

Avec les employés de mon bureau, je tente d'aider les clients et de régler les plaintes de façon à les satisfaire.

M. Nunziata: Monsieur Shirley, vous avez reçu 186 plaintes dans tout le pays, n'est-ce pas?

M. Shirley: C'est exact.

M. Nunziata: Cela vous semble-t-il beaucoup?

M. Shirley: Non. J'occupe ces fonctions depuis un an et ce chiffre augmente lentement. Compte tenu de l'adoption d'un code de conduite, je dirais que le nombre de plaintes continuera d'augmenter ne serait—ce que parce que de plus en plus de clients en viendront à connaître mon bureau. Pour l'instant, le nombre de plaintes n'est pas très élevé du point de vue statistique, mais il le deviendra sous peu.

M. Nunziata: Jusqu'à présent, estimez-vous avoir connu du succès?

M. Shirley: Oui.

Mr. Nunziata: Has there been any independent assessment of your office?

Mr. Shirley: No, there has been no independent assessment to date.

May I conclude? The success rate I've enjoyed is entirely comparable with the success rate of the U.K. ombudsman, who is external to the banking industry in that country.

Mr. Nunziata: If the creation of the ombudsman at the CIBC. which I commend you for establishing, is such a success, why are your competitors not moving in the same direction?

Mr. Kluge: Maybe that shows the competitive nature of our business. They believe that they have a better way of listening to notre secteur. Nos concurrents estiment s'être dotés de méthodes customer complaints that we do.

That's one of the key issues, too, that we have to resolve among ourselves. Don't force us all to be look-alikes.

Mr. Nunziata: With respect, Mr. Kluge, when I pick up the Sunday paper and I look at the mortgage rates, you all look alike. You can't argue on one side there's competition and on the other side there isn't competition.

• 1245

Mr. Kluge: I refer back to your report here, page 8. It's done excellent work. It compared us against the competitiveness of the U.S. system.

I think something should be said and it is not being said by the press, the media, because good news sometimes travels very slowly. We have a very sound financial system in Canada, and it is stronger, better, and more efficient than from a cost point of view than the U.S. system, the Japanese system. The cost of borrowing here in Canada is half the cost of that in the United States. Our risk in small business, our loan losses, are twice those of the U.S., and still we can compete. You may not think so. . .

Also, when we had one member coming to us for the one-week orientation, the member didn't realize - and I don't know how many of you do realize—we have a national pricing system in Canada. So the price we charge for a residential mortgage in Kamloops, B.C. or in Rouyn, Ouebec is the same. That does not happen in the United States.

Mr. Nunziata: Do you hear every complaint that's made? Is there a screening process? Do all complaints reach your desk, Mr. Shirley?

Mr. Shirley: They do not. There is a process by which a complaint, if not resolved at the branch, will go to the supervising office within the province concerned. The majority of complaints are resolved there, mostly at the branch, secondly at the regional office.

Mr. Nunziata: But every complainant has access to your office if it's not settled.

Mr. Shirley: Every complainant has access, indeed.

[Traduction]

M. Nunziata: Y a-t-il eu une évaluation indépendante de votre bureau?

M. Shirley: Non, pas jusqu'à présent.

Puis-je ajouter une chose? Le taux de succès de mon bureau se compare au taux de succès de l'ombudsman du Royaume-Uni, qui est toutefois indépendant du secteur bancaire de ce pays.

M. Nunziata: Si le bureau de l'ombudsman à la CIBC, que je vous félicite d'avoir créé, connaît un tel succès, pourquoi vos concurrents n'emboîtent-ils pas le pas?

M. Kluge: C'est peut-être en raison de la nature compétitive de plus efficaces de traiter des plaintes des clients.

C'est aussi une des grandes questions que nous devons régler entre nous. Ne nous forcez pas à être tous pareils.

M. Nunziata: Sauf le respect que je vous dois, monsieur Kluge, lorsque je vois vos taux hypothécaires dans le journal de dimanche, je trouve que toutes les banques se ressemblent. Vous ne pouvez faire valoir d'une part, qu'il y a concurrence mais que, d'autre part, il n'y en a pas.

M. Kluge: Je me reporte à la page 8 de votre rapport, qui est excellent, et qui compare le système bancaire canadien à celui des États-Unis.

Il y a une chose qu'il importe de souligner parce que la presse, les médias, n'en parlent pas, peut-être parce que les bonnes nouvelles n'intéressent personne. Le système financier du Canada est en très bonne santé; il est meilleur, plus solide et plus efficace, du point de vue des coûts, que les systèmes américain ou japonais. Il en coûte deux fois plus pour emprunter aux États-Unis qu'au Canada. Notre risque en matière de petites entreprises, nos pertes sur prêts sont le double de ce qu'elles sont aux États-Unis, mais nous sommes néanmoins en mesure de soutenir la concurrence. Vous ne l'auriez peut-être pas cru. . .

Un député a suivi une semaine d'orientation à notre banque et il ne savait pas—peut-être ne le savez-vous pas non plus—qu'il existe au Canada un système national de détermination des prix. Le prix demandé pour une hypothèque domiciliaire à Kamloops, en Colombie-Britannique, est le même qu'à Rouyn, au Québec. Ce n'est pas le cas aux États-Unis.

M. Nunziata: Recevez-vous toutes les plaintes? Y a-t-il d'abord un tri? Est-ce que toutes les plaintes se rendent jusqu'à vous, monsieur Shirley?

M. Shirley: Non. Lorsqu'une plainte n'est pas réglée par la succursale, elle est transmise au bureau de supervision de la province. C'est là que sont réglées la plupart des plaintes, à la succursale ou au bureau régional.

M. Nunziata: Mais tous les plaignants peuvent faire appel à vous si la plainte ne se règle pas.

M. Shirley: En effet.

Mr. Nunziata: Do you intend to have an independent assessment done of the success of your office? The reason I am asking is that the precedent your bank has set is an important one. The office of ombudsman is something the other banks should move towards. I am just wondering why they are not doing it. Is there any way of serving those 186 people in an independent way. . .to see what an independent survey might show?

Mr. Shirley: I have no objection to that kind of survey. I might tell you, after complaints are resolved, I don't do this in every case, but I will often pick up the telephone some days after the event, when I know the relationship is now back at the branch and I hope resolved, and call the complainant and ask, are you satisfied with what we have done? That's the informality of it all, of course.

What I've done today is simply give you a brief progress report. Maybe an independent assessment would be good, and I will think seriously about that. But at first blush certainly I have no objection to that.

Mr. Nunziata: Mr. Kluge, you quite rightly point out that it's not a question of credit being available. The problem is access. You articulated it quite well. Some of your competitors weren't able to articulate it in that fashion.

You went on to say in your submissions that you're not there yet, there's a journey. I want for you to articulate to this committee, in your view, what is the problem? The finance minister has stated in his budget that there is a gap and the banks have a special obligation to fill that gap. We hear complaints from our constituents. From your point of view, exactly what is the problem with access?

In your submission you seem to suggest the problem is with the customer or the client. You didn't accept a lot responsibility for the problem in that area.

Mr. Kluge: I clearly state that the buck stops here. I do take full responsibility for the performance of CIBC towards the small business sector.

We judge it on how our clients feel. If they're not satisfied with the way we resolve their issues, then it falls back on me to make sure—

Mr. Nunziata: But I am asking, what are you doing wrong? You're admitting there's a problem. What are you doing wrong, and what do you think you can do better?

Mr. Kluge: If it were that simple, one answer, we wouldn't be sitting here.

The one issue that is...we've talked about account officer turnover. That is an issue. A customer often says to me, I am training this manager of yours in a relationship, and a year later he or she disappears; I am going to go again and again. We're trying to resolve that by asking people to stay on the job two and a half to three years. In my thirty-six years I moved seventeen times. That's not going to happen again, I assure you. On the other hand, in fairness to employees, we do have an open posting system, such that they can apply for any job that is available in the system.

[Translation]

M. Nunziata: Avez-vous l'intention de faire faire une évaluation indépendante de votre bureau? Je vous pose cette question parce que votre banque a créé un précédent important. Toutes les autres banques devraient envisager la mise sur pied d'un bureau d'ombudsman. Je me demande pourquoi elles ne le font pas. N'y aurait-il pas une façon de s'adresser à ces 186 plaignants, de façon indépendante—d'effectuer un sondage indépendant?

M. Shirley: Je n'y vois pas d'objection. Je vous signale que, une fois qu'une plainte est réglée, il m'arrive régulièrement d'appeler le plaignant, quelques jours plus tard, pour lui demander s'il est satisfait de ce qui a été fait. Bien sûr, cela n'a rien d'officiel.

Aujourd'hui, je vous ai seulement donné un bref rapport intérimaire. Il serait peut—être bon de faire faire une évaluation indépendante, et j'y réfléchirai sérieusement. À première vue, je n'y vois pas d'objection.

M. Nunziata: Monsieur Kluge, vous avez fait remarquer, à juste titre, que le problème, ce n'est pas le manque de crédit, mais l'accès au crédit. Vous avez très bien décrit le problème. Certains de vos concurrents n'ont pas su le faire aussi bien que vous.

Vous avez aussi dit dans vos remarques que l'objectif n'était pas encore atteint, qu'on a encore du chemin à faire. J'aimerais que vous nous décriviez ce qu'est, d'après vous, la cause du problème. Le ministre des Finances a indiqué dans son budget qu'il y a une lacune que les banques doivent combler. Nos commettants se plaignent à nous. D'après vous, qu'est-ce qui cause ce problème d'accès au crédit?

Dans votre exposé, vous avez laissé entendre que le problème, c'est le client. Vous n'avez pas semblé prêt à assumer votre part de responsabilité.

M. Kluge: Je ne peux rejeter la responsabilité sur personne d'autre. J'assume l'entière responsabilité du rendement de la CIBC en matière de prêts aux petites entreprises.

Nous jugeons notre rendement d'après les remarques des clients. Si les clients ne sont pas satisfaits de la façon dont nous réglons leurs problèmes, il m'incombe à moi de m'assurer. . .

M. Nunziata: Ce que je vous demande, c'est ce que vous ne faites pas comme vous le devriez. Vous admettez qu'il y a un problème. En quoi réside le problème et comment pourriez-vous vous améliorer?

M. Kluge: Si la réponse était simple, nous ne serions pas ici.

Un des facteurs, et nous en avons parlé, c'est celui du roulement chez les directeurs de comptes. C'est certainement un problème. Les clients me disent souvent: «Après de longs efforts, je commence à avoir une bonne relation d'affaires avec un directeur lorsqu'il est muté ailleurs; je devrai repartir à zéro». Nous tentons de corriger le problème en demandant à nos employés de garder leur poste deux ans et demi ou trois ans. Moi, en 36 ans, j'ai déménagé 17 fois. Cela ne se reproduira plus, je vous le garantis. En revanche, en toute justice pour nos employés, nous avons un système d'avancement ouvert à tous qui permet à tous nos employés de poser leur candidature à tous les postes vacants à notre banque.

So that's an issue that is not easily resolved. Training is an issue for our people; increasing their knowledge. It is a a aussi la question de la formation. Nous devons encourager nos knowledge-based industry, something we didn't know two or three years ago. It's our view within the industry and within CIBC that we have to raise the knowledge level of our people. We have to increase the professionalism of our people. We have to serve them faster, better, and more efficiently. We can't analyse-I said that at the annual meeting-the credit for a small business the same as we would for General Motors. We have done that in the past.

• 1250

These are things I define as irritants. What are the customers' irritants and how do we resolve them? That's what I'm personally responsible for. I travel extensively around the country to talk to these issues about our people.

The Chairman: I want to get something clear. I think Mr. Nunziata has highlighted that our colleagues and our committee are very interested in the precedent that has been set for the ombudsman, because it is an industry standard and we don't want everyone to look alike.

I think this independent survey you might consider is consistent with a general philosophy of some of us-I can't speak for all my colleagues—that the banks should regulate themselves. Generally speaking, self-regulation is better than government interference because it's a healthier, more competitive environment.

In your consideration of this survey, would you consider stipulating that these complaints go directly to you rather than to the regional manager to be resolved, or is there a reason why you ask your local manager to do that?

Mr. Shirley: Please keep in mind the CIBC has approximately 300,000 accounts. If complaints were to come directly to me, I would simply have to go back to the branch in any event. In point of fact, the best resolution is at the local level. If a complaint comes out of New Brunswick, we want that finalized with our district manager in Fredericton or Saint John. That is really what happens. There is the issue of negotiation at times, but account resolution takes place there.

I will be involved in, and glad to participate in, any complaint that comes my way. At times I do receive complaints that have not been appropriately dealt with in the region, in the province. I'm not about to just dismiss those complaints and send them back. I'm quite flexible in my operation.

The Chairman: There's a problem if people believe big brother Shirley is watching over them. Mr. Kluge, do you find that a cultural shift is starting to occur within banks?

[Traduction]

Ce n'est donc pas un problème qui sera facile de régler. Il y employés à augmenter leurs connaissances. Notre secteur est axé sur les connaissances; nous n'en étions peut-être pas conscients il y a deux ou trois ans. Dans notre secteur et à la CIBC, nous estimons que nous devons rehausser le niveau de connaissances de nos employés. Nous devons aussi augmenter leur professionnalisme. Nous devons mieux servir nos clients, les servir plus rapidement et plus efficacement. Nous ne pouvons plus analyser—ie l'ai dit à notre assemblée annuelle—le crédit des petites entreprises comme nous analysons le crédit de General Motors. Or, c'est ce que nous faisions dans le passé.

Il y a ce que je définis comme des irritants. Quels sont les irritants pour le client et comment pouvons-nous les supprimer? Je suis personnellement responsable de cette question. Je parcours le pays pour discuter de ces questions avec nos employés.

Le président: J'aimerais que vous nous précisiez une chose. Je crois que M. Nunziata a bien fait comprendre que nos collègues et notre Comité sont très intéressés par le précédent qui a été établi par la création de ce bureau d'ombudsman; c'est maintenant une norme pour le secteur et nous ne voulons pas que toutes les banques se ressemblent.

Le sondage indépendant auquel on a fait allusion serait conforme à la philosophie à laquelle souscrivent certains d'entre nous-je ne peux pas me prononcer pour tous mes collègues—et selon laquelle les banques devraient se réglementer elles-mêmes. En général, l'autoréglementation est préférable à l'intervention gouvernementale parce qu'elle crée un environnement plus sain, plus propice à la concurrence.

En songeant à ce sondage, envisageriez-vous de stipuler que les plaintes vous soient dorénavant communiquées directement plutôt qu'aux directeurs régionaux, ou y a-t-il une raison pour laquelle vous demandez aux directeurs locaux de recevoir ces plaintes?

M. Shirley: N'oubliez pas qu'il y a environ 300 000 comptes à la CIBC. Si les plaintes me sont communiquées directement, je devrai communiquer avec la succursale de toute façon. D'ailleurs, il est toujours préférable de régler une plainte au niveau local. Si un client du Nouveau-Brunswick dépose une plainte, nous souhaitons qu'elle soit résolue par le directeur de district à Fredericton ou Saint John. C'est ainsi que ça se passe. Il faut parfois mener des négociations, mais c'est là que se règlent les plaintes.

Je m'intéresserai volontiers à toute plainte qui me sera transmise. Il arrive que je reçoive des plaintes qui n'ont pas été traitées comme il le fallait au niveau de la région ou de la province. Je ne me contente pas alors de renvoyer ces plaintes. Je sais faire preuve de souplesse.

Le président: Il ne faudrait tout de même pas que les gens en viennent à penser que l'omniprésent M. Shirley les a à l'oeil. Monsieur Kluge, croyez-vous que la culture des banques commence à changer?

Mr. Kluge: I think, to be very frank with you, that is definitely so. Any time a complaint letter comes to me, I go back to the local branch. I'm sure Mr. Mitchell will remember those days. People would say, oh my God, there's this complaint from the president and it has reached his office. We'd better quickly resolve it.

I would like to answer Mr. Shirley's question slightly differently, because it comes back to accountability and ownership. I think we have to have ownership at the local level within the region in the CIBC. We can't point fingers at each other and say, let head office resolve it. We want the decisions to be made at the local level.

You asked about benchmarks for the ombudsman. The only one we have is in the U.K., where it takes 240 days to resolve a problem. Mr. Shirley can do it within 5 days. I think that's the only measurement we have.

Mr. Shirley: It's 6 days.

Mr. Kluge: He has a new target now of 5 days.

The Chairman: I read his material. I think you said within 7 days you have most of your complaints resolved. Did I not read that?

Mr. Shirley: It was 6.6 days to be specific. Mr. Kluge doesn't know I report to the chairman and not to him.

Mr. Valeri: I would like to get back to the issue of benchmarks. As you know, the committee and the finance minister are committed to, and determined to increase, access to capital for small business.

I understand from your brief and prior briefs that you have a concern about financial benchmarks or, to use your words, quotas or mandated lending. Can we then look to your service standards or your initiatives? We can call them benchmarks. Can we look to those types of things as benchmarks and see how and if they are actually increasing access to capital?

• 1255

You talked about your workshop and some of the feedback you received, that it helped make better decisions, especially in financing. In your knowledge-based industry you now have specialized business centres—50 banks officers and 30 relationship managers. Can we quantify what they doing and establish these as benchmarks to see if we're increasing access to capital?

Mr. Kluge: You're touching exactly on the point I wanted to make. It's not the lending equation alone that needs to be looked at. What I fear and don't agree with is quotas.

We can look at service issues and how we are serving that market. As I said earlier in my address, to get the complaints away from you we'd be more than happy to have a joint study or a joint survey being done, because we do have problems with some of the surveys being done by other people, with how professionally they're being done. We'd like to do it jointly with you and then we can talk about the same figures.

[Translation]

M. Kluge: Honnêtement, oui, tout à fait. Chaque fois que je reçois une plainte, je communique avec la succursale. M. Mitchell se rappelle certainement de cette époque. Alors, les gens se disaient: «Mon Dieu, le président a reçu une plainte à notre sujet. Nous ferions mieux d'y voir au plus tôt.»

Je répondrai à la question que vous avez posée à M. Shirley un peu différemment en vous parlant de responsabilisation et d'appropriation. Les employés doivent se sentir responsables de ce qui se passe dans leur succursale. Il ne sert à rien de rejeter la faute sur les autres et de dire: «Le siège social s'en occupera». Nous voulons que les décisions soient prises au niveau local.

Vous avez parlé de critères d'évaluation pour l'ombudsman. Le seul autre qui existe pour l'instant est celui du Royaume-Uni; il lui faut 240 jours pour traiter une plainte. M. Shirley, lui, peut le faire en cinq jours. Pour l'instant, c'est le seul critère d'évaluation que nous ayons.

M. Shirley: C'est plutôt six jours.

M. Kluge: Il a maintenant un nouvel objectif de cinq jours.

Le président: J'ai lu ses documents. Je crois que vous y dites que la plupart de vos plaintes sont réglées en sept jours. Est-ce que je me trompe?

M. Shirley: Pour être précis, c'est 6,6 jours. M. Kluge ne sait pas que je relève du président du conseil d'administration et non pas de hi

M. Valeri: J'aimerais revenir à la question des critères. Comme vous le savez, le ministre des Finances et nous, les membres du Comité, nous sommes engagés à augmenter l'accès des petites entreprises au capital.

D'après ce que vous dites dans votre mémoire et dans les mémoires que vous nous avez présentés précédemment, j'en conclus que vous avez des réserves à l'idée d'imposer des critères financiers ou, pour employer vos termes, des quotas ou des obligations en matière de prêts. Ne pourrions—nous pas alors nous servir de vos normes de service ou de vos initiatives? Appelons—les critères. Pouvons—nous considérer ce genre de choses comme des critères et vérifier s'ils facilitent ou non l'accès au capital?

Vous avez parlé de votre atelier et des réactions qui vous ont été exprimées en disant que cela vous aidait à prendre de meilleures décisions, surtout au sujet du financement. Dans votre industrie basée sur les connaissances, vous avez maintenant des centres d'exploitation spécialisés: 50 agents bancaires et 30 directeurs de services bancaires sur mesure. Leur travail peut–il être quantifié et servir de critère pour voir si l'accès au capital s'en trouve amélioré?

M. Kluge: Vous mettez le doigt sur ce dont je voulais parler. Il ne faut pas considérer uniquement les prêts. Ce que je crains et que je ne veux pas voir, ce sont des quotas.

Nous pouvons examiner les questions du service et la façon dont on dessert un marché. Comme je l'ai dit plus tôt dans mon exposé, pour réduire les plaintes que vous recevez, nous serions ravis de procéder à une enquête ou à un sondage conjoint, parce que nous avons eu des problèmes avec certains sondages effectués par d'autres personnes, de manière peu professionnelle. Nous voudrions travailler avec vous pour ensuite parler des mêmes chiffres.

So I would be more than happy, as I said early in my remarks, to sit down with this committee and the government and ask what we really want to measure.

Turnaround time on the credit—that's important. Are you responding within 5 days, or 6.6 days, or what? I think these are important measurements, ones I would like to sit down with the committee and measure.

Mr. Valeri: Are you comfortable then that if we can establish these types of service benchmarks, we can quantify them into greater relatifs au service, ils pourraient être quantifiés et traduits par un access to capital?

Mr. Kluge: I hope so. If we can do it jointly, by all means.

But let me also make one thing clear to you. I know you talk about getting complaint letters. I get them too. I'd like to make one point about that. They're not going to go away completely. There are always going to be people who feel they're entitled to credit.

Your Minister of Finance received 300,000 letters on the budget saying they were not happy with the budget. Does it mean it was a bad budget? No, not necessarily so.

So long as we can measure the same things and talk comparable figures... The difficulty you have and I have is talking about different benchmarks. One bank says they have this standard, another bank has this standard. That makes your job very frustrating and my job very frustrating.

Mr. Valeri: So if we can establish a standard that all banks are in agreement with we can move towards setting those benchmarks.

Mr. Kluge: Correct.

Mr. Lastewka: I've got one quick question for my colleague, who had to leave early. It's on your small business credit chart. You had mentioned also in your speech there was \$8.3 billion. . . what is your figure above that?

Mr. Kluge: It would be \$4 billion. It's the same figure as indicated last year. It's a 3:1 ratio.

Mr. Lastewka: The same as last year.

Mr. Kluge: Yes. Could I elaborate, though, on that particular point, because you previously asked Mr. Birmingham and you asked yesterday too, would you like to establish a 3:1 ratio as a kind of a benchmark? I would say to you again I don't think all the banks want to look alike. Some banks are good at the small business end. Some other banks are better at the large end. If we do establish that kind of benchmark it indicates that by lending to large corporations we're taking money away from small corporations, and that is definitely not the case.

One of my colleagues that you always quote as having agreed to that 3:1 ratio—I should mention to you two things to show you how competitive they are. They have a benchmark that 50% of their lending is going to be done in the United States over five years. They were out of the market in small business and large corporate business for five years in the 1980s. Is that a benchmark? No. Let's be different and let's make sure about what makes sense to each one of us.

[Traduction]

Comme je l'ai dit un peu plus tôt, je serais ravi de le faire et de collaborer avec le Comité et le gouvernement pour voir ce que nous voulons vraiment mesurer.

Le temps de traitement: voilà qui est important. Est-ce qu'on répond en 5 jours, en 6,6 jours, ou quoi? Je pense que ce sont des mesures importantes que j'aimerais mesurer avec le Comité.

M. Valeri: Diriez-vous donc que, si l'on peut établir ces critères meilleur accès au capital?

M. Kluge: Je l'espère. Je serais ravi que nous le fassions ensemble.

Mais permettez-moi de clarifier une chose. Vous avez parlé de lettres de plaintes. J'en recois aussi. J'aimerais dire une chose à ce sujet. Elles ne disparaîtront pas entièrement. Il y aura toujours des gens qui se croiront en droit de recevoir du crédit.

Votre ministre des Finances a recu 300 000 lettres de personnes mécontentes du budget. Est-ce que cela veut dire que c'était un mauvais budget? Non, pas nécessairement.

Si nous pouvons mesurer les mêmes choses et parler de chiffres comparables. . . Le problème, entre nous, c'est que nous parlons de critères différents. Une banque dit avoir telle norme, une autre banque, une autre norme. Cela est très frustrant pour vous comme pour moi.

M. Valeri: Alors, si nous pouvons fixer une norme qui convient à toutes les banques, nous pourrons créer ces critères.

M. Kluge: Exact.

M. Lastewka: J'ai une petite question pour mon collègue, qui doit partir tôt. C'est au sujet de votre tableau sur le crédit aux petites entreprises. Dans votre exposé, vous avez également dit qu'il y avait 8,3 milliards de dollars. . . quel est le chiffre au-dessus de celui-là?

M. Kluge: Ce serait 4 milliards de dollars. C'est le même chiffre qui avait été donné l'an dernier. C'est un rapport de 3 pour 1.

M. Lastewka: Le même que l'an dernier.

M. Kluge: Oui, J'aimerais étoffer ma réponse. Comme hier, vous avez demandé un peu plus tôt à M. Birmingham s'il aimerait fixer un rapport de 3 pour 1 comme critère. J'aimerais vous répéter que toutes les banques ne veulent pas être semblables. Certaines banques se spécialisent dans les petites entreprises; d'autres font de meilleures affaires avec les grandes entreprises. Si nous établissons ce genre de critère, on semble dire que les prêts aux grandes entreprises nuisent aux prêts consentis aux petites entreprises. Or, ce n'est certainement pas le cas.

L'un de mes collègues, que vous citez souvent, s'est dit en faveur de ce rapport de 3 pour 1. Je vais vous dire deux choses au sujet de la compétitivité de son institution. Elle a un objectif selon lequel 50 p. 100 des prêts se feront aux États-Unis, d'ici cinq ans. Elle s'est retirée du marché des petites et grandes entreprises pendant cinq ans, dans les années 1980. Est-ce un bon critère? Non. Soyons différents et assurons-nous de savoir ce que nous voulons pour chaque institution.

Mr. Lastewka: I agree with you there. I also want to thank you for being so open and wanting to be part of the committee to make it happen. I agree it needs to be done as a total group, I guess from my previous experience. I'm sure the reaction of your branch managers will be to put the ombudsman out of business.

The area I would like to centre on is to have an understanding of what your bank is doing concerning businesses from the standpoint of new inventions. Could you give us your viewpoint?

Mr. Kluge: I can't quote you any particular statistics, but I think it comes back to the knowledge-based industry. Not everything necessarily is qualified within the knowledge-based industry, but this is one particular sector that a lot of the new innovation, the research and development, is taking place in Canada. That's one sector we are encouraging very much and where we are no longer, as I indicated last year, lending against bricks and mortars but against the brain power of the company.

• 1300

As I alluded to earlier, we've provided an extensive training course for our people across the country to understand these businesses and how we should lend to them and to also establish, as we did with Ortech, an assessment of this particular invention, which we are not capable of doing. What is it worth? How marketable is it? So we went to an outside agency that has that capability.

Mr. Robert Panet-Raymond (Senior Vice-President Responsible for Commercial and Corporate Banking in Quebec, Canadian Imperial Bank of Commerce): If I may add, Mr. Chairman, one of the challenges we have with financing new inventions is reaching these inventors and new entrepreneurs. You will understand that they don't belong to the traditional boards of trade or chambers of commerce, so we have to find out where they are, such as in high-technology associations. We have to put ads in specialized media to try to reach them and express to them our interest in discussing with them their invention and their projects.

Mr. Lastewka: There are a number of areas as a result of human resources development training and moneys into new enterprise agency groups where they now have incubator—type sections, and within those sections are the inventors who come up with new products, not necessarily high—tech but simple new products. What we're hearing is that when they go to the banks, because they don't have a business plan it seems to stop there. They are inventors, and as you and others have mentioned, they need that additional help to become business people at the same time.

Mr. Panet–Raymond: That's where we use our financial planning guide. That's where we invite them to our seminars to teach them how to prepare a business plan.

[Translation]

M. Lastewka: Je suis d'accord avec vous. Je vous remercie également d'avoir été si franc et d'avoir accepté de participer aux travaux du Comité. D'après mon expérience passée, je dois dire que je suis d'accord pour que cela se fasse en groupe. Je suis convaincu que vos directeurs de succursale voudront que l'ombudsman n'ait plus rien à faire.

Maintenant, j'aimerais que vous me parliez de ce que ferait votre banque pour aider les petites entreprises, du point de vue des nouvelles inventions. Pouvez-vous nous donner votre avis à ce sujet?

M. Kluge: Je ne peux pas vous citer de chiffres particuliers, mais je pense que cela revient au concept de l'industrie basée sur le savoir. Tout ne se rapporte pas nécessairement à l'industrie du savoir, mais c'est certainement un secteur au Canada où il se produit beaucoup d'innovations, de recherche et de développement. C'est un secteur où nous donnons beaucoup d'encouragement et, comme je le disais l'an dernier, où nous ne prenons plus en garantie les briques et le mortier, mais les petites cellules grises de la compagnie.

Comme je disais plus tôt, nous avons donné un cours très détaillé à nos gens partout au pays pour qu'ils comprennent ces entreprises et comment nous devrions leur prêter et aussi, comme nous l'avons fait avec Ortech, comment évaluer une invention donnée lorsque nous ne sommes pas en mesure de le faire. Qu'est—ce que ça vaut; est—ce que ça peut se vendre? Nous avons donc consulté une agence extérieure qui peut faire ce genre de choses.

M. Robert Panet-Raymond (vice-président responsable des Entreprises pour le Québec, Banque canadienne impériale de Commerce): J'aimerais ajouter, monsieur le président, que l'un des défis auxquels nous faisons face à l'heure actuelle au niveau du financement de nouvelles inventions, c'est d'atteindre les inventeurs et les nouveaux entrepreneurs. Vous comprendrez qu'ils ne font pas partie des Chambres de Commerce traditionnelles et il nous faut donc savoir où ils se perchent et aller voir les associations de haute technologie et ainsi de suite. Nous devons faire paraître des annonces dans les médias spécialisés pour essayer de les atteindre et leur faire savoir notre intérêt à discuter avec eux de leurs inventions et de leurs projets.

M. Lastewka: Dans bon nombre de domaines, grâce à la formation de développement de ressources humaines et à l'argent investi dans des groupes d'aide aux nouvelles entreprises, il y a maintenant des sections qui jouent le rôle d'incubateurs et à l'intérieur desquelles il y a des inventeurs qui trouvent de nouveaux produits, pas nécessairement de haute technologie, mais tout simplement de nouveaux produits. Ce qu'on entend dire, c'est que lorsque ces gens vont voir les banques, on ne leur accorde rien, parce qu'ils n'ont pas de plan d'affaires. Ce sont des inventeurs et, comme vous et d'autres l'avez dit, ils ont besoin de cette aide additionnelle afin de devenir des gens d'affaires en même temps.

M. Panet-Raymond: C'est là où nous nous servons de notre guide de planification financière et où nous les invitons à nos séminaires pour leur apprendre comment préparer un plan d'affaires

M. Rocheleau: Je voudrais vous parler rapidement de la Loi sur les prêts aux petites entreprises en fonction de deux choses. Est-il vrai, d'après vous, que les prêts accordés en vertu de cette loi l'auraient été de toute façon par la banque ou par la société prêteuse? N'y a-t-il pas lieu de penser que les restrictions qui viennent d'être mises en application concernant l'application de cette loi affecteront en bonne partie des gens de la nouvelle économie, de l'industrie du savoir, qui ont peu de garanties tangibles à offrir et qui bénéficiaient de cette loi? Est-ce qu'il n'y a pas lieu de penser que ce sont surtout les entreprises de ce genre qui seront pénalisées à l'avenir?

Mr. Kluge: There are two or three questions there. Number one, from an SBLA point of view I can give you a macro perspective, and I will ask Mr. Panet-Raymond to give us his impressions from Ouebec.

I think the SBLA process helped to really accelerate a focus, which wasn't there before, on the small business market. Yes, there may have been some loans being made that banks did not make before, but so far I would say to you that the way we treated the SBLA is that we had better make sure the loans we're putting on the books through the SBLA are of the same quality and standard as if we had done it ourselves. The claims record last year, for example, was 0.56%. It was slightly better than the 1.2% we had overall. That may be due to the immaturity of that portfolio because you may not know until two or three years from now how that quality turns out.

I'd like to ask Mr. Panet-Raymond to tell us about the local level in Quebec.

M. Panet-Raymond: Je pense que cela a effectivement permis à tous ceux qui traitent avec la petite entreprise de redoubler d'efforts pour lui offrir des services de prêts. Nous avons tenté de respecter l'esprit de ce programme, par exemple en n'admettant jamais en prêts des dossiers qui existaient déjà en disant tout simplement: Vous l'auriez fait ou ce prêt existait déjà; transformez-le maintenant en vertu de la Loi sur les PPE. Nous avons entendu dire que certains de nos concurrents l'avaient fait à l'occasion pour gonfler leurs chiffres. Nos instructions à nos directeurs de comptes, c'est non! Il fallait vraiment que ce soit un nouveau projet qui arrive et qui n'était pas déjà dans les cartons ou financé d'une autre façon.

Vous demandiez aussi si les entreprises de la nouvelle économie risquaient d'être les plus touchées.

• 1305

Je ne le pense pas, mais il faut bien voir qu'à chaque fois qu'on augmente les frais de quelque façon que ce soit, on contribue à rendre le programme un peu moins attravant pour ceux qui sont à la marge. Dans ce sens, ce sera un peu moins attrayant, mais je ne pense pas qu'on puisse dire que les entreprises de la nouvelle économie seront plus ou moins touchées que l'ensemble des autres entreprises.

M. Rocheleau: Mais les entreprises de la nouvelle économie sont quand même plus insécurisantes pour un banquier, pour un prêteur, less secure to a banker or a lender and the government guarantee et la garantie gouvernementale vient mettre une sorte de baume sur offers some sort of comfort. l'intervention.

[Traduction]

Mr. Rocheleau: I just want to say a few brief words on the small business loans legislation based on two things. In your opinion, is it true that the loans granted under that legislation would have been granted anyway by the bank or the lending institution? Could we think that the restrictions that have just been set up concerning the implementation of that legislation will affect mainly people in the new economy, in the knowledge industry, who have very few tangible guarantees to offer and who are benefiting from this legislation? Could we perhaps think that it's mainly those kinds of businesses that will be penalized in the

M. Kluge: Il y a là deux ou trois questions. Tout d'abord, du point de vue de la LPPE, je peux vous donner une macro-perspective et je demanderai ensuite à M. Panet-Raymond de nous dire ce qui se passe au Ouébec.

Je crois que la LPPE a vraiment aidé à accélérer un ciblage du marché de la petite entreprise qui n'existait pas auparavant. Oui, les banques prêtent peut-être maintenant là où elles ne prêtaient pas ailleurs, mais je vous dirais que jusqu'ici avec la LPPE, nous nous sommes quand même assurés que les prêts que nous consentions en vertu de cette loi étaient de la même qualité et répondaient aux mêmes normes que si nous avions fait les choses nous-mêmes. Par exemple, les pertes l'an dernier se chiffraient à 0,56 p. 100. C'est un peu mieux que notre moyenne générale de 1,2 p. 100. C'est peut-être dû à l'immaturité de ce portefeuille, parce qu'il nous faut quand même attendre deux ou trois ans pour avoir une idée de la qualité globale.

M. Panet-Raymond pourrait peut-être maintenant nous toucher quelques mots du Québec.

Mr. Panet-Raymond: I think that it has actually allowed all those dealing with small business to redouble their efforts to offer them loan services. We have tried to respect the spirit of that program, for example, by never using it for loans that already exist just by saying that we would have made that loan or the loan already existed now it should just be modified according to the SBLA. We've heard that some of our competitors have occasionally done that to improve their figures. Our instructions to our directors is no! It really had to be a new project coming down the pipes that wasn't already in a file folder or funded another way.

You are also wondering whether the businesses in this new economy ran the risk to be the ones most affected.

I don't think so, but we have to know that every time you increase the expenses in any way, you're contributing to making the program a bit less attractive for whoever's just walking on the line. In that sense, it will be a bit less attractive but I don't think we could say that the businesses of this "new economy" will be more or less affected than all the others.

Mr. Rocheleau: But these new economy businesses still seem

M. Panet-Raymond: Je suis ingénieur de formation. Je lis beaucoup. J'encourage mes collègues à se tenir au courant. Je ne pense pas que l'on puisse dire que les entreprises de la nouvelle économie sont plus insécurisantes. Quand je vois une nouvelle entreprise, une entreprise de la nouvelle économie qui existe depuis moins de cinq ans et qui exporte déjà dans une dizaine de pays, j'ai plutôt tendance à être sécurisé qu'inquiet devant ce dynamisme. Souvent ces entreprises, parce qu'elles touchent à la très haute technologie, ont des clients qui sont des entreprises gouvernementales ou de très grandes entreprises de télécommunications. Donc, la qualité des comptes à recevoir, même s'ils sont à l'étranger, est en général supérieure à la qualité des comptes à recevoir d'une nouvelle entreprise plus traditionnelle. Ce n'est pas nécessairement insécurisant.

M. Rocheleau: À moins que les mentalités évoluent très rapidement, l'an dernier, on nous disait qu'il fallait y réfléchir à deux fois parce qu'on était habitué à prêter sur des équipements et sur une bâtisse alors que maintenant, il faut faire affaire avec quelqu'un qui a une bonne idée, qui a beaucoup d'information, qui a un logiciel et software and a computer at home. That's the new game. un ordinateur chez lui. C'est le nouveau jeu.

M. Panet-Raymond: Vous avez parfaitement raison. Mais mentionné, formé des directeurs de comptes familiers avec cette nouvelle économie. Nous avons des programmes d'information à certain progrès. Est-ce qu'on est rendu totalement là? Non. Il faut have to continue, that's for sure. continuer, c'est certain.

M. Rocheleau: Merci.

Mr. Schmidt: I have one specific question. I am not sure whether you are going to rule me out of order or not, Mr. Chairman. I hope not. Mr. Kluge might. It has to do with the reference to credit card holders.

It seems to me there's probably a three-party relationship here, and maybe more than that, in that the bank exercises a certain element of control in the credit card issue; then there is the retailer, or the person who uses the credit car; and then there is the person who actually has the card and submits it as a substitute for a cash payment. There are the policies that either the credit card issuer, such as MasterCard, for instance, and the Canadian Imperial Bank of Commerce. . . and the policies that now relate to the merchant who submits for payment to you, I think it is, for that particular bill. . . and then you reimburse the merchant. The change in policy now is that the turnaround time can affect, and does affect, the cashflow of the merchant.

Do your policy and your consideration of that policy impact at all on what you do with that particular retailer when they come to you to apply for credit? Here there are at least two tiers of credit lines.

Mr. Kluge: If I understand your question correctly, from a retailer's point of view they get instant credit, because the credit is going to be on our books and we make that credit decision. From a retailer's point of view it is very good. It's very effective.

[Translation]

Mr. Panet-Raymond: By training, I'm an engineer. I read a lot. I encourage my colleagues to keep abreast of things. I don't think we could say that the new economy businesses offer less security. When I see a new business, a new economy business that's been existing for five years anyway and is already exporting to a dozen countries, I feel a lot more comforted than worried with those dynamics. Often those businesses even though they're in the very high technology sector have clients that are either government or huge telecommunication firms. So the quality of the accounts receivable, even if they're from abroad, is generally superior to the quality of the accounts receivable of more traditional new businesses. It's not necessarily less comforting.

Mr. Rocheleau: Unless mind-sets change rapidly, last year we were being told that you had to think twice because you were used to lending on equipment or buildings, whereas now you're dealing with someone who has a good idea and a lot of information and some

Mr. Panet-Raymond: You're absolutely right. But for a justement, depuis un an, nous avons, comme M. Kluge l'a year now, as Mr. Kluge mentioned, we've been training account executives who are familiar with this new economy. We have information programs inside the bank to direct that kind of l'intérieur de la banque pour diriger ce genre de comptes vers nos account towards our people specialized in the new economy. I think gens spécialisés dans la nouvelle économie. Je pense qu'on a fait un that we've made some progress. Are we totally there yet? No. We

Mr. Rocheleau: Thank you.

M. Schmidt: J'ai une question très précise. Je ne sais pas si vous me permettrez de la poser ou non, monsieur le président. J'espère que non. Peut-être M. Kluge s'y opposera-t-il. Il s'agit de la référence aux détenteurs de cartes de crédit.

Il me semble qu'il y a probablement une relation tripartite ici, ou peut-être même plus compliquée que cela, puisque la banque exerce un certain élément de contrôle au niveau de l'émission de la carte de crédit; ensuite, il y a le détaillant ou la personne qui se sert de la carte de crédit; il v a ensuite la personne qui déteint effectivement la carte et la présente à la place de l'argent comptant. Il y a les politiques que soit l'émetteur de la carte de crédit, comme Master Card, et la Banque canadienne impériale de Commerce... et les politiques concernant maintenant le marchand qui vous demande le remboursement, il me semble, pour une facture précise. . . et vous remboursez donc le marchand. Le changement de politique signifie que les liquidités du marchand en question se ressentent du temps que vous mettez à le rembourser.

Est-ce que votre politique et la façon dont vous l'envisager ont des répercussions lorsqu'il s'agit de traiter avec ce détaillant précis lorsqu'il vient vous voir pour vous demander du crédit? On a donc au moins deux paliers de marge de crédit.

M. Kluge: Si j'ai bien compris votre question, du point de vue du détaillant, il obtient du crédit instantané parce que le crédit se retrouvera dans nos livres lorsque nous prenons cette décision concernant le crédit. Du point de vue du détaillant c'est excellent. C'est très efficace.

From the merchant's point of view...we have over 120,000 merchants...

I would have preferred it if you had referred to Visa rather than MasterCard.

Mr. Schmidt: My apology. I was thinking of the Royal Bank, I guess.

Mr. Kluge: But again, I believe we have been very aggressive in that. Actually, we have a market share well in excess of 25%. So we hopefully have made it easier, in the three-party aspect you have just outlined, for people to access credit.

To come back to the first question, we have to look at what is in the best interests of the small business person. Borrowing at those rates on a Visa card is not, to my mind, the best.

Mr. Schmidt: No, the point comes when there's a dispute between the person who submitted his credit card for payment. . .and disputes that that in fact is a legitimate charge against his card.

Mr. Kluge: I'm sorry, I misunderstood you.

Mr. Schmidt: I probably didn't ask the question quite right, but that was really the question.

• 1310

Mr. Kluge: And how do we resolve it?

Mr. Schmidt: That's right.

Mr. Kluge: That's an issue at times, because sometimes it takes us 30 or 45 days to resolve that issue. Am I satisfied with that? The jours pour le faire. Est—ce satisfaisant? Certainement pas. answer is no.

Mr. Iftody: Thank you very much for your presentation. I appreciate, as the last time you appeared, a very open and frank vous avez comparu, vous nous avez donné des réponses franches et exchange with members. I want to get some final comments on a couple of things, and I also want to put something on the record and get your reaction to it.

You say that you don't like quotas. I'm presuming that the reason for this is that, if we set that, then, through these regulatory kinds of measures, we might force you to make bad loans—in other words, if you don't meet this year's quota, then you'll have to hand out some money where prudence would suggest that you should not do it—and this violates your sense of risk and good judgment on those files and on those applications. I think that's reasonable. The whole notion of risk, with the benchmarks and so on, is an important substance there that should be explored.

I want to read you something, which I know you're aware of, from your booklets that you handed out here. You actually use language in the context of risk, which is important here. In terms of managing the risk at CIBC, you say:

Our challenge is not only to measure and monitor these risks, but to manage them as profit opportunities.

Our goal is to be recognized as a benchmark financial services institution for the measurement and management of market risk.

[Traduction]

Du point de vue du marchand... nous avons plus de 120 000 marchands...

J'aurais préféré que vous nous parliez de Visa plutôt que de Master Card.

M. Schmidt: Mes excuses. Je devais penser à la Banque royale.

M. Kluge: Encore une fois, je crois que nous avons été très dynamiques à ce niveau. À l'heure actuelle, notre part du marché est bien au-delà de 25 p. 100. Nous avons donc rendu les choses plus faciles, je l'espère, au niveau de cet aspect tripartite que vous venez de souligner, pour les gens qui veulent accéder au crédit.

Pour revenir à la première question, nous devons nous demander ce qui sert le mieux les intérêts des petits entrepreneurs. Emprunter à ces taux en se servant d'un Visa, à mon avis, ce n'est pas la meilleure chose à faire.

M. Schmidt: Non, le problème se pose lorsqu'il y a divergence de vues entre la personne qui a payé par carte de crédit. . . et met en question le montant figurant à son compte rendu mensuel.

M. Kluge: Je suis désolé, je vous avais mal compris.

M. Schmidt: Je n'ai peut-être pas très bien posé la question, mais c'est de cela qu'il s'agissait.

M. Kluge: Comment s'y prendre pour résoudre ces différends?

M. Schmidt: Vous avez raison.

M. Kluge: C'est un problème, car il nous faut parfois de 30 à 45

M. Iftody: Merci de votre exposé. Comme la dernière fois que ouvertes, ce que j'apprécie. J'aimerais que vous me donniez des précisions sur certains points, et je voudrais également dire certaines choses pour le procès-verbal et connaître votre réaction.

Vous dites que vous n'approuvez pas les contingentements, la raison en étant, j'imagine, que si nous fixons un contingent par ce genre de mesures réglementaires, nous risquons de vous forcer à faire des prêts irrécouvrables. Autrement dit, si vous ne remplissez pas le contingent de cette année, vous serez forcé de prêter de l'argent à des emprunteurs qui vous auraient paru douteux, si vous vous étiez laissé guider par la prudence. Vous êtes donc obligé de mettre votre jugement en veilleuse et de prendre plus de risques que vous ne le voulez pour certains dossiers. Cette objection me paraît raisonnable, car toute cette idée de risques, avec les normes dont elle est assortie, est une notion importante qu'il conviendrait d'approfondir.

Je voudrais vous citer un exemple issu des fascicules que vous nous avez distribués, où il est question de risques, ce qui est important ici. Vous dites, en matière de gestion de risques à la BCCI:

«Notre défi ne consiste pas seulement à mesurer et à surveiller ces risques, mais à les tourner à notre avantage.

Notre objectif est d'être reconnus comme une institution financière de référence en matière de mesure et de gestion des risques du marché.»

My understanding of that is that you are interested in using benchmarks to measure risk in terms of an outcome of profit.

In your response I want you to think about something. In terms of the small business world-and I know you're familiar with this - anybody who comes up with an idea for a small business and mortgages their house and so on. . . It's risky business, and 85% of the jobs are created in this country because Canadians took a risk.

I get the feeling that your own benchmarks, your own management of risk and so on, is, as perhaps it should be, exclusively for your own margins and for whom you identify as your shareholders. However, in the preamble of our report we state to the banks that it is our belief and the belief of this committee that doing banking in Canada is not a right; it's a privilege.

That privilege is really founded on the fact that we give you the legislative authority to take deposits, to raise capital in a way no one else has an opportunity to do. We therefore expect you, having had that privilege, to take a risk and to go into the areas where we, as a government, believe you ought to go.

I would like to have your response within the notion of risk, your own benchmarks on risk and your duty as a bank to enter into those areas of risk with small business.

If you can set your own benchmarks and use that kind of language in your own documentation, is it perhaps not fair to explore that, in the context of your duty to do business in Canada, a bit more broadly, to some of the things this committee is seeking; that is, greater access to capital for small business and more frequent lending practices to support that small business?

• 1315

Mr. Kluge: First of all, I'm privileged to be a banker. I'm proud It's sometimes not recognized, just as your work sometimes is not recognized. We do believe it's a privilege to be a banker, and I'm proud of that.

We're in the business of taking risks; no question about it. Banking is a risky business. It's a question of measuring risk. But the reference there was on market risk. We're helping customers mitigate risks, whether these are interest rate risks, exchange risks, risks of movement in commodities. We're setting benchmarks for that. We're way ahead of some of our competition.

I have said to this committee all along I don't disagree with benchmarks. But let's sit down and say what is meaningful, what we all agree should be measured, so you don't have an apples-andoranges comparison and so you can say to your constituents, yes, the banks are doing a good job, a poor job, or a mediocre job, and we all agree on that.

That's my only issue. We have to agree on what we want to measure, what performance standards we want to establish.

[Translation]

Je crois comprendre par là que vous entendez vraiment suivre les normes de référence pour mesurer les risques que vous courez en matière de bénéfice.

Je vous demande, pour votre réponse, un moment de réflexion: dans le monde des petites entreprises, que vous connaissez bien, un particulier peut avoir une idée et, pour monter son entreprise, il va hypothéquer sa maison—C'est une entreprise avantureuse, mais 85 p. 100 des emplois créés dans notre pays le sont parce que des Canadiens ont pris un risque.

J'ai l'impression que vos normes, votre gestion du risque, etc. sont conçues exclusivement, et c'est peut-être la chose à faire pour calculer vos propres marges de bénéfice et pour ceux que vous appelez vos actionnaires. Dans le préambule de notre rapport, nous disons, en nous adressant aux banques, que le Comité considère que faire des affaires au Canada n'est pas un droit, c'est un privilège.

Ce privilège est fondé sur le fait que nous vous accordons le pouvoir législatif de prendre des dépôts, de réunir des fonds comme personne d'autre ne peut le faire. En échange de ce privilège, nous attendons de vous que vous preniez un risque et que vous vous aventuriez dans des domaines où nous, en tant que gouvernement, pensons que vous devriez aller.

Je voudrais que vous me répondiez sur cette notion de risques, sur vos propres normes en la matière et sur votre devoir, en tant que banque, de vous aventurer, avec ces petites entreprises, sur des terrains qui ne sont pas sans risques.

Si vous pouvez établir vos propres normes et employer ces termes dans votre propre documentation, ne serait-il pas juste, dans le contexte de votre obligation de faire des affaires au Canada, étendre cela à certaines des choses qui intéressent ce Comité, soit en donnant davantage l'accès au capital aux petites entreprises et en multipliant les prêts pour les appuyer?

M. Kluge: Tout d'abord, être un banquier constitue un privilège, to be a banker. I'm proud of the 175,000 bankers there are across the j'en suis fier. Je suis fier des 175 000 banquiers qu'il y a au Canada, country. I think they're trying their best to help small business too. je pense qu'ils font de leur mieux, eux aussi, pour aider les petites entreprises. On ne nous en sait pas toujours gré, de même qu'on ne vous sait pas toujours gré de votre travail, mais nous sommes persuadés qu'être banquier est un privilège, et nous en sommes fiers.

> Vous avez raison, les risques font partie de notre métier, c'est dans l'ordre des choses. Le problème est de mesurer ces risques, mais nous parlons ici des risques du marché. Nous aidons nos clients à les diminuer, que ces risques concernent les taux d'intérêt, les taux de change, les mouvements de denrée; c'est pour cela que nous établissons des normes, et en cela nous sommes de beaucoup en avance sur certains de nos concurrents.

> J'ai toujours dit à ce comité que je n'ai rien contre les normes, mais convenons d'abord de ce qui est censé, de ce qui devrait être mesuré, afin de ne pas comparer les torchons avec les serviettes, et afin que vous puissiez assurer vos commettants que les banques font un bon travail, ou un mauvais travail ou un travail médiocre, et que nous soyons tous d'accord là-dessus.

> C'est là ma seule objection: nous devons nous entendre sur ce qu'il convient de mesurer, sur les normes de performance que nous voulons établir.

I have indicated to you we do have internal performance standards. We are more than happy to sit down with the government, this committee, to work on them, to come up with a solution that is satisfactory to everyone concerned.

I must say to you that overall-and I would like to reiterate that as the last point—lending to small business makes business sense for us. We want to do more. But it doesn't have to be at the expense of large corporate...or at the expense of one region or another. That's what the country was founded on: the strength here that when we had a surplus in one part of the country, we were able to move it-and that's the efficiency of our system—to another part of the country. That's the banking system you have. It is the strongest in the country, it's the most efficient in the country. I would like us to build on that.

The Chairman: Thank you very much, Mr. Kluge.

Colleagues, thank you very much for your patience. I know these have been three gruelling days, but we agreed it would be a better way to focus our time into a very short period to ask a series of questions.

The review we conclude today has been, in my opinion—and I think my colleagues share it—a very helpful and valuable experience. One of the things we had said we were going to do in October was to have quarterly check-ins with selected banks. As you know, it became a little broader in definition because of Minister Martin and our Prime Minister's commitment that banks do have an important relationship in creating small and medium-size businesses.

Mr. Kluge, we are very grateful for your participation. We colleagues.

I want also to share with colleagues the fact that I've had an opportunity to consult with you, and as your chair, I'm going to be asking the CBA, the Canadian Bankers Association, to come forward to participate in the establishment of performance benchmarks and to assist us with looking at other kinds of barriers small and medium-size business people are having. We will be asking the CBA, and we may also be asking other officials, from Industry Canada or from Finance, also to assist us as we conclude the review we've commenced. I'm just putting all our colleagues on notice of that.

We are adjourned until April 4, when we shall have a briefing by the officials of the Treasury Board on main estimates and the expenditure management system.

In concluding, the other thing I wanted to do was to remind colleagues that if you have specific suggestions for future work that may result from this review or from other matters, the steering committee will be considering it. I would encourage you to get those matters to our committee as soon as possible.

Mrs. Bethel.

Ms Bethel: Mr. Chair, I'd be interested to know what the plans are and what the process will be on this particular issue. Also, I would be interested to know if we're going to invite the department for the main estimates.

The Chairman: Which department? The industry department?

[Traduction]

Je vous ai fait savoir que nous avions des normes de performance internes, et nous nous empresserons, si vous le voulez, d'en discuter avec le gouvernement, avec ce comité, de les modifier, d'élaborer une solution qui soit satisfaisante pour tous.

Je dois vous dire que dans l'ensemble—c'est le dernier point sur lequel je voudrais m'attarder—accorder des prêts aux petites entreprises est une bonne chose pour nous. Nous voulons le faire davantage, mais sans que ce soit pour autant au détriment des grandes sociétés, ou d'une région plutôt que de l'autre. Ce sur quoi ce pays a été fondé, c'est que lorsqu'il y a abondance dans une région, nous pouvons en faire profiter les autres, c'est cela qui assure l'efficacité de notre système. Il en va de même du système bancaire: le nôtre est le plus vigoureux, le plus efficace de tous et c'est là-dessus que je voudrais m'appuyer.

Le président: Je vous remercie, monsieur Kluge.

Merci de votre patience, chers collègues. Je sais que nous avons eu trois journées harassantes, mais nous étions convenus qu'il valait mieux concentrer tous nos efforts et les faire porter sur une série de auestions.

L'examen que nous achevons aujourd'hui a été, à mon avis-et je ne crois pas être le seul à penser ainsi-une expérience utile et précieuse. L'un des projets que nous avions pour octobre, c'était de procéder à une vérification trimestrielle de certaines banques. Comme vous le savez, nous avons quelque peu élargi la définition, parce que le ministre Martin et notre Premier ministre considèrent que les banques jouent un rôle important pour la création des petites et moyennes entreprises.

Nous vous remercions de tout coeur de votre participation, encourage you to continue the pressure, together with your monsieur Kluge, et nous vous encourageons à persévérer dans vos efforts, vous et vos collègues.

> Je voudrais également faire savoir à mes collègues que j'ai eu l'occasion de vous consulter, et en tant que président, je vais demander à l'Association des banquiers canadiens de participer à l'établissement de normes de performance et de nous aider à examiner d'autres catégories de barrières que rencontrent les petites et moyennes entreprises. Nous demanderons à cette association, et peut-être aussi à d'autres hauts fonctionnaires du ministère de l'Industrie ou des Finances de nous aider à parachever l'étude que nous avons entreprise. C'est ce dont je voulais avertir tous nos collègues.

> La séance est levée jusqu'au 4 avril, où nous entendrons les hauts fonctionnaires du Conseil du Trésor sur le Budget des dépenses et le système de gestion des dépenses.

> En conclusion je voulais rappeler à mes collègues que, si vous avez des propositions spécifiques pour nos travaux futurs, propositions qui découleraient de cet examen ou d'autres questions, le Comité de direction les examinera. Je vous encourage donc à soumettre ces questions à notre comité dans les plus brefs délais.

Madame Bethel.

Mme Bethel: Monsieur le président, je voudrais connaître nos plans et savoir comment nous allons procéder sur cette question. J'aimerais également savoir si nous allons inviter le ministère pour le budget principal.

Le président: De quel ministère parlez-vous? Le ministère de l'Industrie?

Ms Bethel: Yes.

The Chairman: Yes, that is the plan.

Ms Bethel: And perhaps the regional agencies.

The Chairman: Yes, that is the plan. The clerk advises me they have contacted various ministers and they're trying to work within the schedules to have the ministers appear.

The original plan was to have them next week. Unfortunately, none of the ministers are available next week. We're into our break. They'll be appearing shortly after that.

• 1320

Ms Bethel: I would like to know the process—when we're going to sit down and determine the process.

The Chairman: The process for main estimates?

Ms Bethel: Between here and our report on this particular-

The Chairman: On this subject?

Ms Bethel: Yes.

The Chairman: On this subject the next step is we're going to hear from the CBA and we may hear from Industry officials or from Finance officials. Nothing's conclusive yet. We will be having a meeting in camera to establish a process so we can proceed. But I think it's a good point.

Mr. Nunziata.

Mr. Nunziata: Mr. Chairman, if I might, I think it's important we not leave the impression with our constituents that we're only listening to or hearing from the bankers and civil servants. In my view, it's important we also hear from the Canadian Federation of Independent Business or any other small business organization. We've listened to the very persuasive evidence from the bankers. We'd like to know what the view is from the other side before we decide, first, whether benchmarks are the way to go and, if so, the types of benchmarks we should have.

The Chairman: I hear your suggestion, Mr. Nunziata. The only caution I would throw is we as a committee don't want to turn this into another large study. As your chair, I'm trying to keep some constraint on that. I think CFIB may be a good suggestion.

Mr. Schmidt: On a point of order, Mr. Chairman, it seems to me what we're entering into now is a committee discussion. We have witnesses here. If the kind of discussion that's taking place here now is really not germane to their contribution, I think you are out of order to discuss these kinds of things here now. I really think fairness is correct, but I do not believe this should be a subject at this particular point.

The Chairman: Okay. Mr. Schmidt, I accept your point. Mr. Nunziata has made an observation. I'd like to hear from other colleagues perhaps at another forum.

[Translation]

Mme Bethel: Oui.

Le président: C'est effectivement notre intention.

Mme Bethel: Peut-être aussi les organismes régionaux.

Le président: Oui, c'est bien ce que nous avons l'intention de faire. Le greffier me dit qu'il a pris contact avec plusieurs ministres et qu'il est en train d'organiser le calendrier des comparutions de ceux—ci.

Nous pensions que cela pourrait se faire la semaine prochaine, mais malheureusement aucun des ministres n'est libre cette semaine-là, car c'est la semaine de l'ajournement. Les ministres comparaîtront peu de temps après.

Mme Bethel: Je voudrais bien savoir comment nous procéderons, quand nous allons discuter de la façon dont nous allons procéder.

Le président: Est-ce que vous parlez du budget?

Mme Bethel: D'ici notre rapport sur ce sujet particulier. . .

Le président: Sur ce sujet?

Mme Bethel: Oui.

Le président: La prochaine étape, sur ce sujet, c'est la comparution de l'Association des banquiers canadiens ainsi, peut-être, que des hauts fonctionnaires des ministères de l'Industrie ou des Finances, mais rien n'est encore définitif. Nous nous réunirons à huis clos pour décider du processus à suivre, mais votre question est très pertinente.

Monsieur Nunziata.

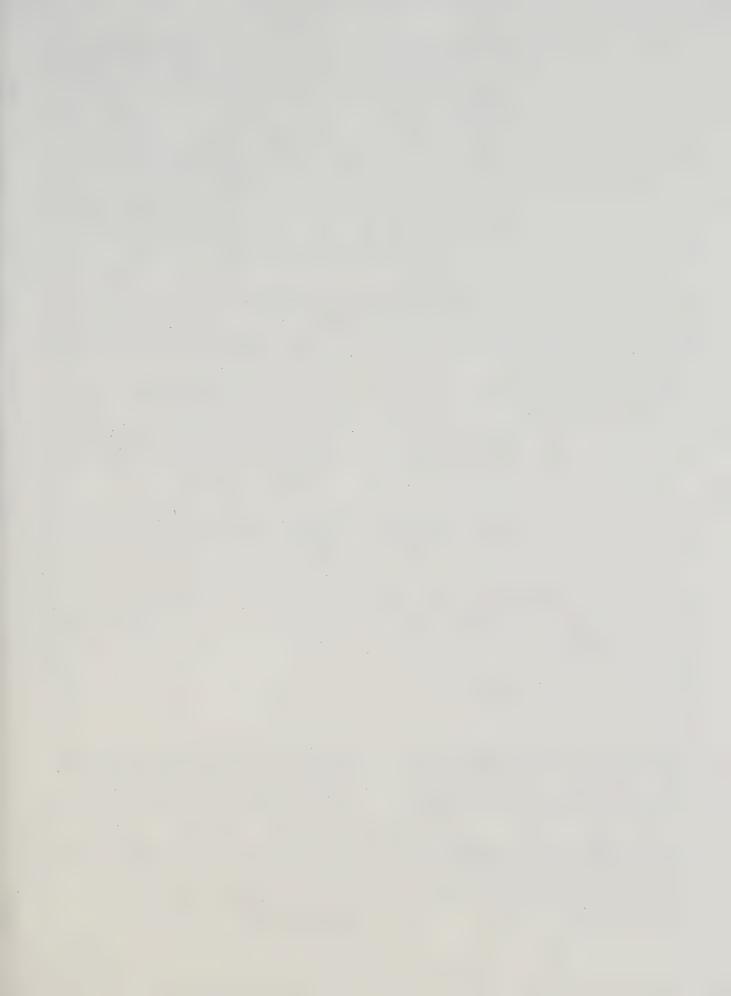
M. Nunziata: Monsieur le président, si vous me permettez de le dire, il est important que nous ne donnions pas l'impression à nos commettants que nous n'écoutons ou n'entendons que les banquiers et les hauts fonctionnaires. Nous devrions, à mon avis, entendre la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante ou toute autre organisation regroupant des petites entreprises. Nous avons entendu les arguments très persuasifs des banquiers, nous voudrions savoir ce qu'on pense de l'autre côté de la barricade avant de décider si les normes représentent la voie à suivre et, dans l'affirmative, quel genre de normes nous devrions choisir.

Le président: J'approuve votre proposition, monsieur Nunziata, mais je voudrais vous mettre en garde: en tant que comité, nous ne voulons pas trop élargir la portée de notre étude. En tant que président, je voudrais exercer là-dessus une certaine retenue, mais votre proposition d'inviter la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante mérite réflexion.

M. Schmidt: J'invoque le Règlement, monsieur le président. J'ai l'impression que ce que nous abordons maintenant est une discussion de comité. Or nous sommes en présence de témoins et si la discussion qui a lieu n'est pas en relation directe avec les témoignages de ceux—ci, nous ne devrions pas en discuter ici et maintenant. Il faut respecter les règles et le moment ne me paraît pas opportun pour nous lancer dans cette discussion.

Le président: Vous avez sans doute raison, monsieur Schmidt, et je m'incline devant votre argument. M. Nunziata a fait une observation sur laquelle j'aimerais entendre l'opinion d'autres collègues, mais peut-être à une autre occasion.





MAIL >POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid Lettermail

Port payé
Poste-lettre

8801320 OTTAWA

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré—Coeur Boulevard, Hull. Québec. Canada. K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communication Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

WITNESSES

From the Bank of Nova Scotia:

Bruce R. Birmingham, Vice-Chairman;

Warren K. Walker, Senior Vice-President.

From the Hongkong Bank of Canada:

William R.P. Dalton, President and Chief Executive Officer;

Lindsay Gordon, Senior Vice-President Credit:

Yousset Nasr, Executive Vice-President, Treasury and Eastern Canada

From the Canadian Imperial Bank of Commerce:

Holger Kluge, President, CIBC Personal and Commercial Bank;

Cliff Shirley, Executive Vice-President, Small Business Ombuds-

Merri Jones, Senior Vice-President, Ontario Credit Risk Management Division;

Robert Panet-Raymond, Senior Vice-President, Commercial and Corporate Banking, Québec.

TÉMOINS

De la Banque de Nouvelle-Écosse:

Bruce R. Birmingham, vice-président;

Warren K. Walker, vice-président principal.

De la Banque Hongkong du Canada:

William R.P. Dalton, président et chef de la direction;

Lindsay Gordon, premier vice-président, Service du crédit;

Yousset Nasr, vice—président à la direction du trésor et de toutes les succursales de l'Est du Canada.

Représentants de la Banque canadienne impériale de commerce:

Holger Kluge, vice–président, Banque pour les particuliers et les entreprises;

Cliff Shirley, vice—président à la direction et ombudsman pour la petite entreprise;

Merri Jones, première vice-présidente, Crédit Ontario;

Robert Panet–Raymond, premier vice–président, Entreprises pour le Québec.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9



HOUSE OF COMMONS

Issue No. 39

Tuesday, April 4, 1995

Chair: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 39

Le mardi 4 avril 1995

Président: Paul Zed

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'

Industry

Industrie

RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 81(7), consideration of the expenditure plans and priorities in future fiscal years as described in the departmental Outlook and Expenditure Management System of the Government of Canada

CONCERNANT:

Conformément à l'article 81(7) du Règlement, étude des plans et priorités des ministères et organismes pour les années financières futures tel que décrit dans les Perspectives et Système de gestion des dépenses du gouvernement du Canada

WITNESSES:

(See back cover)

TÉMOINS:

(Voir à l'endos)



STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chair: Paul Zed

Vice-Chairmen: Yves Rocheleau Andy Mitchell

Members

Judy Bethel John Bryden Nick Discepola Ed Harper David Iftody Gaston Leroux Ian McClelland Réal Ménard Dennis Mills Ian Murray Werner Schmidt Tony Valeri-(15)

Associate Members

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Mauril Bélanger Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 9)

Santosh Sirpaul

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: Paul Zed

Vice-présidents: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Membres

Judy Bethel John Bryden Nick Discepola Ed Harper David Iftody Gaston Leroux Ian McClelland Réal Ménard Dennis Mills Ian Murray Werner Schmidt Tony Valeri—(15)

Membres associés

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Mauril Bélanger Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 9)

La greffière du Comité

Santosh Sirpaul

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada. Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group - Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

ORDER OF REFERENCE

Extract from the Votes and Proceedings of the House of Commons of Extrait des Procès-verbaux de la Chambre des communes du mardi Tuesday, February 28, 1995

Pursuant to Standing Order 81(6), Mr. Eggleton (President of the Treasury Board), seconded by Mr. Gagliano (Secretary of State (Parliamentary Affairs) and Deputy Leader of the House of Commons), moved, — That the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 1996, be referred to the several Standing Committees of the House as follows:

To the Standing Committee on Industry

Atlantic Canada Opportunities Agency, Votes 1, 5, and 10.

Finance, Votes 45 and 50.

Industry, Votes 1, 5, 10, L15, L20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100 and 105.

Western Economic Diversification, Votes 1 and 5.

The question was put on the motion and it was agreed to.

ATTEST

ORDRE DE RENVOI

28 février 1995

Conformément à l'article 81(6) du Règlement, M. Eggleton (président du Conseil du Trésor), appuyé par M. Gagliano (secrétaire d'État (Affaires parlementaires) et leader adjoint du gouvernement à la Chambre des communes), propose, — Que le Budget des dépenses principal pour l'exercice se terminant le 31 mars 1996, soit envoyé aux divers Comités permanents de la Chambre, comme suit:

Au Comité permanent de l'industrie

Agence de promotion économique du Canada atlantique, crédits 1, 5 et 10.

Finances, crédits 45 et 50.

Industrie, crédits 1, 5, 10, L15, L20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100 et 105.

Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, crédits 1 et 5.

La motion, mise aux voix, est agréée.

ATTESTÉ

Le Greffier de la Chambre des communes

ROBERT MARLEAU

Clerk of the House of Commons

MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, APRIL 4, 1995 (70)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 3:34 o'clock p.m. presiding.

Members of the Committee present: John Bryden, David Iftody, Tony Valeri and Paul Zed.

Acting Members present: Brenda Chamberlain for Judy Bethel, Tony Ianno for Dennis Mills and Peter Adams for Andy Mitchell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas, Research Officer.

Witnesses: From the Treasury Board Secretariat: Sid Gershberg, Assistant Secretary, Program Branch; Norm Everest, Estimates Advisor and Jim Smith, Special Advisor, Estimates.

Pursuant to Standing Order 81(7), the Committee commenced consideration of the expenditure plans and priorities in future fiscal years as described in the departmental Outlook and Expenditure Management System of the Government of Canada.

Sid Gershberg and Norm Everest made statements and, with the other witness, answered questions.

At 4:53 o'clock p.m., the Committee is adjourned until 3:30 p.m. Wednesday, April 5, 1995.

Santosh Sirpaul

Clerk of the Committee

PROCÈS-VERBAL

LE MARDI 4 AVRIL 1995 (70)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 15 h 34, dans la this day, in Room 269, West Block, the Chairman, Paul Zed, salle 269 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

Membres du Comité présents: John Bryden, David Iftody, Ian Ian McClelland, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, McClelland, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

> Membres suppléants présents: Brenda Chamberlain pour Judy Bethel, Tony Ianno pour Dennis Mills et Peter Adams pour Andy Mitchell.

> Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas, attaché de recherche.

> Témoins: Du Secrétariat du Conseil du Trésor: Sid Gershberg, secrétaire adjoint, Direction des programmes; Norm Everest, conseiller, prévisions budgétaires; Jim Smith, conseiller principal, Prévisions budgétaires.

> Conformément à l'article 81(7) du Règlement, le Comité étudie des plans et priorités des ministères et organismes pour les prochains exercices dont il est fait état dans les Perspectives et système de gestion des dépenses du gouvernement du Canada.

> Sid Gershberg et Norm Everest font des déclarations et, avec l'autre témoin, répondent aux questions.

> À 16 h 53, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président, le mercredi 5 avril 1995, à 15h30.

> > La greffière du Comité

Santosh Sirpaul

EVIDENCE

[Recorded by Electronic Apparatus]

Tuesday, April 4, 1995

[Traduction]

TÉMOIGNAGES

[Enregistrement électronique]

Le mardi 4 avril 1995

• 1534

The Chairman: Order. Pursuant to Standing Order 81(7), the committee will commence consideration of the expenditure plans and priorities in future fiscal years as described in the departmental outlook and expenditure management system of the Government of Canada.

Today I'm pleased to welcome, from Treasury Board Canada, Mr. Sid Gershberg, Mr. Norm Everest, and Mr. Jim Smith.

Before we proceed I want to give committee members a sketch as to what the plans are. I believe the clerk is about to circulate the information we now have confirmed, being John Manley for April 25, David Dingwall for May 2, Lloyd Axworthy for May 3, and Paul Martin for May 9.

• 1535

The purpose of today is to get a briefing on the issue of the expenditure management system of the government. Is that correct?

Mr. Sid Gershberg (Assistant Secretary, Economic Programs Sector, Treasury Board of Canada): We understood that you wanted to talk about the expenditure management system and perhaps the main estimates.

The Chairman: We're still a little new around here and I think all colleagues wanted to get a bit of information. Last year the main estimates went through with flying colours. We maybe didn't know what we were doing.

Mr. Schmidt (Okanagan Centre): Would it have made a difference if we did?

The Chairman: Well, sure.

Mr. Valeri (Lincoln): We went through with some colours.

The Chairman: What's new this year is that parliamentary committees are going to receive information about future expenditure priorities in new documents known as this outlook on program priorities and expenditures. I think the committees are going to be able to review the departmental outlooks in May and June of each year as part of the budget cycle. I think there has been something new other than what is normally the tabling of the information on the money the government intends to spend in a particular year.

So that we all understand each other, I think the purpose today is to have these officials brief our committee effectively as to how the thing might work, and we can ask dumb questions—the chair wouldn't recognize them as being dumb—and try to sort through it. I guess you're with us for about an hour and a bit. From there we will have the other officials, the other ministers.

Le président: La séance est ouverte. Conformément à l'article 81(7) du Règlement, étude des plans et priorités des ministères et organismes pour les années financières futures tel que décrit dans les Perspectives et Système de gestion des dépenses du gouvernement du Canada.

J'ai le plaisir de recevoir aujourd'hui du Conseil du Trésor du Canada, M. Sid Gershberg, M. Norm Everest ainsi que M. Jim Smith.

Avant de commencer, je voudrais donner aux membres du comité une petite idée de ces plans. Je crois que la greffière est sur le point de faire circuler un document qui confirme les renseignements que nous avons obtenus, à savoir que nous entendrons John Manley le 25 avril, David Dingwall le 2 mai, Lloyd Axworthy le 3 mai et Paul Martin le 9.

Quant à la séance d'aujourd'hui, elle sera consacrée à une séance d'information sur le système de gestion des dépenses du gouvernement, n'est-ce pas?

M. Sid Gershberg (secrétaire adjoint, Secteur des programmes économiques, Conseil du Trésor du Canada): Nous avions l'impression que vous vouliez discuter du système de gestion des dépenses et peut-être du budget principal.

Le président: Nous sommes encore des nouveaux-venus ici et tous mes collègues voulaient un peu d'information. L'année dernière, le budget des dépenses principal a été accepté haut la main. Peut-être ne savions-nous pas ce que nous faisions.

M. Schmidt (Okanagan–Centre): Est–ce que cela aurait fait une différence si nous l'avions su?

Le président: Bien sûr que oui.

M. Valeri (Lincoln): Peut-être avons-nous passé la main.

Le président: Ce qui est nouveau cette année, c'est que les comités parlementaires vont recevoir de l'information sur les futures priorités des dépenses dans un nouveau document appelé «Perspectives sur les priorités et les dépenses reliées aux programmes». Il faut savoir que les comités pourront réexaminer ces perspectives venant des ministères en mai et juin de chaque année dans le cadre du cycle budgétaire. Il y a aussi une autre nouveauté à part le dépôt de ces renseignements sur les projets de dépenses annuelles du gouvernement.

Pour que l'on s'entende bien, donc, l'objet de la rencontre d'aujourd'hui est d'avoir une séance d'information sur le fonctionnement de ce cycle. Nous pourrons poser des questions idiotes—ce n'est évidemment pas ainsi que je les qualifierai—et nous allons essayer de nous y retrouver. Vous serez des nôtres une heure environ, je crois. Ensuite, nous entendrons d'autres fonctionnaires et d'autres ministres.

Does anybody have any preliminary comments before we begin? Yes, Mr. McClelland.

Mr. McClelland (Edmonton Southwest): Mr. Chairman, going through the estimate period last year, I thought that perhaps if we approached this from a non-partisan angle, we could help each other by determining what questions you think we could ask. You might highlight how we could go about pursuing the questions that would move our agenda, as Canadians, along to fiscal management, fiscal control, so that we don't approach this in an adversarial way.

The Chairman: We'll get into that. I think that's a question for the witnesses, and that's fine.

Before I begin, I want to make sure we all agree to what the industry committee is doing. I know we've been desperately needing a meeting. We had hoped to have the meeting we had scheduled for tomorrow today, and then this meeting tomorrow, but this was previously scheduled. I'd ask members' patience, because we're going to have a meeting tomorrow, which, rather than even a steering committee, is a full meeting to discuss future business and a number of other issues we may want to talk about with estimates. Today is more of a "teach-in", Mr. McClelland. Do the Liberals see it in the same way?

Mr. Valeri: I agree.

The Chairman: Mr. Rocheleau, are you ready to proceed? Werner, you're happy? Is everybody happy? Okay.

Do we have an opening statement?

Mr. Gershberg: I have brought something called "The Expenditure Management System", but I'm not sure whether Ms Sirpaul has circulated it.

The Chairman: I think I have something, yes.

Mr. Gershberg: In addition there's a background piece that had been tabled in the House by the president of the Treasury Board. Perhaps I can use that to speak to.

The Chairman: Try to keep it within 15 minutes. I don't have an attention span beyond that.

Mr. Gershberg: I'll do my best.

Mr. Schmidt: For my purposes, Mr. Chairman, could we ask each of the gentlemen to identify themselves so we can identify the right name with the right face? It would help me.

Mr. Gershberg: Yes. I'm Sid Gershberg, assistant secretary at the board. That's Norm Everest, who will speak a little later on the estimates process if you'd like, and that's Jim Smith, also from the board.

The Chairman: Please proceed.

Mr. Gershberg: As I mentioned a moment ago, the president of the Treasury Board tabled a document on February 15 in the House entitled "The Expenditure Management

[Translation]

Industry

Quelqu'un veut-il faire une observation préliminaire avant de commencer? Oui, monsieur McClelland.

M. McClelland (Edmonton-Sud-Ouest): Monsieur le président, à l'occasion de l'étude du budget l'année dernière, je me suis dit que si nous abordions la question sans partisanerie nous pourrions nous aider les uns les autres en choisissant les questions que nous devrions poser. Vous pourriez nous dire lesquelles nous pourrions approfondir pour favoriser la réalisation de nos objectifs de gestion financière et de limitation des dépenses. De cette façon, nous ne nous nuirions pas les uns les autres.

Le président: Nous allons y venir. C'est une question que nous pourrons poser aux témoins.

Avant de commencer, je veux m'assurer que nous nous entendons tous sur ce que fait le comité. Je sais que nous avions absolument besoin de tenir une réunion. Nous avions espéré tenir aujourd'hui la réunion prévue pour demain puis celle d'aujourd'hui demain mais la rencontre d'aujourd'hui avait déjà été prévue. Je demande aux députés de faire preuve de patience parce que demain il y aura une réunion qui, au lieu de rassembler le comité directeur, rassemblera la totalité des membres pour discuter des travaux futurs et de certaines autres questions relatives au Budget des dépenses principal. Aujourd'hui, il s'agit plutôt d'une séance d'information, monsieur McClelland. Les libéraux sont-ils de cet avis aussi?

M. Valeri: Je suis d'accord.

Le président: Monsieur Rocheleau, êtes-vous prêt à commencer? Werner, cela vous va? Tout le monde est heureux? Entendu.

Avez-vous une déclaration liminaire?

M. Gershberg: J'ai apporté un document intitulé «Le système de gestion des dépenses du gouvernement» mais j'ignore si Mme Sirpaul a pu le distribuer.

Le président: J'ai bien quelque chose, oui.

M. Gershberg: Il y a aussi un document d'information qui a été déposé à la Chambre par le président du Conseil du Trésor. Je peux peut-être commenter ce document.

Le président: Essayez de faire cela en moins de 15 minutes. Ma capacité d'attention n'est pas plus longue.

M. Gershberg: Je ferai de mon mieux.

M. Schmidt: Pour ma gouverne, monsieur le président, pourraiton demander à chaque personne de donner son nom pour que l'on puisse associer les noms aux figures? Ca m'aiderait.

M. Gershberg: Oui. Je m'appelle Sid Gershberg et je suis secrétaire adjoint au Conseil du Trésor. Voici Norm Everest, qui parlera un peu du processus budgétaire si vous le souhaitez et voici Jim Smith, lui aussi du Conseil du Trésor.

Le président: Vous avez la parole.

M. Gershberg: Comme je l'ai dit il y a un instant, le président du Conseil du Trésor a déposé le 15 février à la Chambre un document intitulé «Le système de gestion des System of the Government of Canada". That document dépenses du Gouvernement du Canada". Il s'agit je crois de la

represents what I guess is the first formal restatement of the première refonte du système de gestion des dépenses de l'État expenditure management system in the government for about 15 years. The last document that had been published was published with the budget of 1980—the so-called policy and expenditure the years—small amendments, adaptations—as governments adaptations à chaque changement de gouvernement successif. changed.

[Traduction]

en 15 ans. Le dernier document en la matière a été publié à l'occasion du budget de 1980—ce que l'on appelait le système de gestion des secteurs de dépenses connu par la suite sous le sigle management system, then referred to as PEMS. That was a system SGSD. Ce système a été conçu aux alentours de 1980. Il a subi developed around 1980. It has gone through a bunch of changes over certains changements au fil des années, de petites modifications et

• 1540

I think this document represents the first formal reassessment and redefinition of the expenditure management system, the process by which the government sets its priorities and allocates resources. Fundamentally, that's what the system is about. It's about setting priorities, setting strategies and allocating resources. So in many ways it's really quite a simple system.

The system was developed for a couple of reasons. On the first page of the deck, you have something called "Underlying Premises." I guess the first significant concern of the government was how you exercise fiscal discipline. How do you put some discipline in a system when you are facing very severe fiscal constraints? In many ways the real bedrock of the system is that fundamental concern: how to manage resources and how to manage the allocation of resources.

In that regard the key point to keep in mind is that we're now dealing with a reallocation of resources to fund new spending initiatives. We no longer have pots of reserves to which ministers can have access in order to fund new initiatives. In a sense, every time the government embarks on a new initiative, it really has to find the money from existing resources. If you look at the funding line especially, we're now in a situation where operating resources are declining, not increasing. It makes that task even more fundamental, important and difficult.

The second basic premise of the system is to try to introduce a much more open budget process to include public consultation—as well as parliamentary consultation, which I'll come to in a moment—as part of that system. Particularly as things become more difficult, as choices become harder, it's even more important for a government to consult as broadly as possible and try to look at all the available options. In a few moments I'll take you through a chart that describes the cycle. You'll see that the budget consultation is really a key part of the system.

Finally, and I think from your point of view the most important point, the government is also looking for a way of bringing Parliament much more into the resource allocation process. In that regard, a new development is the outlook the year, later in the cycle, just before the budget.

So those are the three fundamental premises.

Le document que voici représente la première refonte en bonne et due forme du système de gestion des dépenses, le processus par lequel le gouvernement fixe ses priorités et affecte ses ressources. Voilà donc de quoi il s'agit. Il s'agit de fixer les priorités et les stratégies et d'affecter les ressources. Sous bien des rapports, c'est donc un système très simple.

Ce système a été conçu pour deux raisons. À la première page de la liasse de feuillets, vous verrez quelque chose qui s'intitule «Principes fondamentaux». L'objectif premier du gouvernement est d'instaurer la discipline budgétaire. Comment y arriver en période de grande austérité financière? Ce système tire donc son origine de la question suivante: Comment doit-on gérer les ressources et les affecter?

L'essentiel ici est de savoir qu'il faudra réaffecter les ressources si l'on veut financer de nouvelles initiatives. Il n'y aura plus de réserves auxquelles les ministres auront accès pour financer de nouvelles initiatives. Chaque fois donc que le gouvernement lancera un nouveau projet, il faudra qu'il trouve l'argent à partir des ressources existantes. Si vous examinez la courbe du financement, on constate que les crédits de fonctionnement sont en baisse et non pas en hausse. C'est ce qui rend cette tâche encore plus capitale et difficile.

L'autre principe, c'est d'ouvrir davantage le processus pour favoriser la consultation du public ainsi que du Parlement—j'y reviendrai dans un instant. Au moment où la situation et les choix deviennent plus difficiles, il devient encore plus important de tenir les consultations les plus vastes possible de manière à examiner la totalité des options qui s'offrent. Dans un instant, je commenterai un organigramme qui décrit le cycle. Vous verrez que la consultation budgétaire fait vraiment partie du processus.

Enfin, et de votre point de vue c'est peut-être ce qui compte le plus, le gouvernement cherche une façon d'intégrer beaucoup plus le Parlement au processus d'affectation des ressources. À ce propos, l'innovation, c'est le document relatif document that I'll explain in greater detail in a moment. This not only aux perspectives que je vais décrire plus en détail dans un instant. Il tries to provide an instrument; the outlook document also provides s'agit non seulement d'un instrument mais aussi d'une voie de a channel in the cycle that allows for direct input both from the communication directe pour les comités permanents ainsi que le standing committees and also the House finance committee later in Comité des finances de la Chambre qui interviendront plus tard dans l'année et dans le cycle, juste avant le budget.

Voilà donc les principes fondamentaux.

If you look at the features of the system, the budget becomes the central vehicle. If you look at the chart—I'll refer to it from time to time—the budget is right at the top. In a sense you're looking at a cycle that starts with the budget and ends with the budget. There are a number of steps in between that I'll refer to in a moment. But the budget is central.

The budget becomes the primary vehicle to set priorities and allocate resources. As I said a moment ago, there are no longer policy reserves to draw on during the year. So as ministers wrestle with priorities and strategies, all those decisions will channel into the budget, where those priorities and reallocated decisions will be taken.

The fact that we're dealing with reallocation really means that you have to have in effect an ongoing program review. The government just finished the results of the program review from last summer and announced them in the budget. In a sense that was a major review to start the cycle. But because of the reallocation situation, we really are in a continuing program review. Perhaps it won't be as dramatic or as large, but it will be ongoing. Ministers and the cabinet will be in a constant process of saying, we want to do this; in order to do that, in order to fund this new initiative, we have to find areas of lower priority and transfer the resources from this activity to a different activity. So the process of ongoing review is essential to the system.

• 1545

There are a couple of instruments. I mentioned the outlook document. There's also a business adjustment document that departments will be providing to the Treasury Board and ultimately the cabinet. Basically this will be an executive decision—making instrument to look at the managerial, administrative aspects of implementing program review and dealing with the shifting priorities and strategies of individual departments.

Simultaneously, if you look again at the chart, we have the business plans on one side and the departmental outlooks on the other side. For example, approximately at the end of April the departments for which you're responsible will be providing outlook documents to you. These will deal not only with the estimates here, which you now have through the estimates in part IIIs, but will also look at the out years, years two and three in the cycles. You will have the ability to look ahead, to examine and scrutinize departmental plans and strategies—how they plan to implement program review, how they plan to modify the resource mix—and really look at different initiatives and strategies. This will be your main instrument to scrutinize not only the existing year but future years.

In a moment I'll amplify on how that feeds into the budget process and into the cycle, which allows you to have some influence on budget consultation papers and ultimately the budgets.

[Translation]

Pour ce qui est des éléments clés du système, il faut savoir que le budget devient le véhicule principal. Si vous jetez un coup d'oeil sur le tableau—je vais m'y référer à l'occasion—le budget figure au sommet. Il s'agit donc d'un cycle qui commence par le budget et finit par le budget. Un certain nombre d'étapes sont prévues entre les deux, j'y reviendrai dans un instant. Le budget est donc au coeur du processus.

C'est le véhicule principal d'établissement des priorités et d'affectation des ressources. Comme je l'ai dit il y a un instant, il n'y a plus de réserves d'intervention sur lesquelles on pouvait prélever des fonds pendant l'exercice financier. Les ministres devront débattre des priorités et des stratégies et les décisions qu'ils prendront seront incorporées au cycle budgétaire sous forme de priorités et d'affectations de crédits.

Comme il s'agit ici de réaffectation, il faudra pouvoir miser sur un mécanisme permanent d'examen des programmes. Le gouvernement vient d'achever un examen de ce genre réalisé au cours de l'été. Ses résultats ont été annoncés dans le budget. À bien des égards, il s'agissait d'un examen d'envergure qui a mis en branle le cycle budgétaire. Mais comme il s'agira dorénavant de réaffectation, il faudra réaliser ces examens en permanence. Le résultat ne sera peut-être ni aussi spectaculaire ni d'aussi grande envergure, mais l'activité se fera de façon permanente. Les ministres et le Cabinet seront constamment appelés à choisir ce qu'ils veulent faire et, en conséquence, pour financer telle ou telle nouvelle initiative, ils devront trouver un secteur moins prioritaire auquel ils enlèveront les ressources pour financer une autre activité. Le principe de l'examen permanent devient donc une caractéristique fondamentale du système.

Deux instruments servent à cette fin. J'ai parlé du document Perspectives. Il y a aussi un document de rectification du plan d'activités que les ministères fourniront au Conseil du Trésor et qui sera remis au conseil des ministres. Il s'agira de l'instrument de décision définitif qui servira à examiner les aspects gestionnels et administratifs de l'application de l'examen des programmes et qui portera sur le réaménagement des priorités et des stratégies pour chaque ministère.

Au même moment, si vous consultez le tableau, vous verrez que les plans d'activités figurent sur un côté et les perspectives des ministères de l'autre. Par exemple, à peu près à la fin d'avril, les ministères qui relèvent de vous vous fourniront leurs perspectives. Ces documents porteront non seulement sur les budgets des dépenses, qui sont ici, que vous recevez actuellement sous forme de partie III, mais aussi sur les autres années, c'est-à-dire les deuxième et troisième années du cycle. Vous pourrez examiner ce qui est prévu, passer au peigne fin les plans et les stratégies des ministères—la façon dont ils comptent réaliser leur examen de programmes, doser les dépenses et examiner les diverses initiatives et stratégies. Ce sera le principal instrument dont vous disposerez pour examiner l'année à l'étude mais aussi les années futures.

Dans un instant je détaillerai la façon dont cela s'incorpore au processus budgétaire et au cycle, ce qui vous permettra d'avoir une certaine influence sur les documents de consultation budgétaire et donc sur les budgets.

The fifth feature of the system concerns ministerial and departmental flexibility. This is an important feature, something that goes back to the mid-1980s when, as resources became more constrained, there was a need to try to move away from micro-management to allow managers some flexibility to deal with resources in the most efficient and effective way possible. This becomes even more important today when there are very limited resources. These are resources that are not only not expanding but in fact dropping. Ministers and their departments really need to find ways of managing to provide the maximum level of service possible within that very restricted resource base.

Another feature is the finance contingency fund. The Minister of Finance spoke a little about this in the budget. I emphasized earlier that there are no policy reserves—that is, no reserves you can draw on for new initiatives. The contingency fund is really there to buttress against forecasting changes, changes in interest rates and changes in economic conditions. There really is no ability to influence these. It is not for new initiatives, but it is really to have a contingency so that if rates increase and so on, there's enough in the fiscal plan to handle the forecasted deficit reductions.

There is a key point here. If these moneys are not used—in other words, if our forecasting is right on, interest rates are where we forecasted them or perhaps even better than we forecasted—those moneys go to the bottom line. Those moneys will go to reducing the deficit, not for other policy initiatives. That's a very critical point,

Finally there's the Treasury Board operating reserve. It's a small reserve to maintain the essential integrity of programs where health and safety may be at risk. It can also be used as a sort of banking mechanism, where there are some good investments that have a quick payback to departments in efficiency savings. The fund can lend money to departments that would be paid back to the fund with interest. So it's both an emergency mechanism and an investment mechanism.

In summary, then, the system is really designed to try to take responsible spending decisions and to try to push for a more open and accountable budget process.

• 1550

I would like to return in a little more detail to the business plans and outlook documents, which are at the top of the cycle. Right after the tabling of the budget and the main estimates, departments move into a mode of providing business plans to the Treasury Board, as well as outlook documents to the parliamentary committee. That is done very directly, so they deal with us directly and the business plan comes to us from the minister. At the same time, the minister will be supplying the chairman of the committee with the outlook document from the department. That does not pass through the Treasury Board; it goes directly from the department to the committee.

The business plan we will receive in the Treasury Board is essentially a management tool to implement a program review

[Traduction]

Le cinquième élément clé du système, c'est la souplesse accordée au ministre et au ministère. Il s'agit d'une caractéristique importante qui remonte au milieu des années quatre-vingt où, avec la diminution des ressources, il a fallu renoncer à la micro-gestion et accorder aux gestionnaires la marge de manoeuvre nécessaire pour gérer les ressources de la façon la plus efficace et la plus efficiente possible. Cela est nécessaire encore plus aujourd'hui vu la supplémentaire des ressources. Non seulement elles n'augmentent plus, elles baissent. Les ministres et leurs ministères doivent trouver des façons d'assurer le plus haut niveau de service possible à l'aide de ressources décroissantes.

Un autre élément clé est la réserve pour éventualités. Le ministre des Finances en a un peu parlé lors du dépôt du budget. J'ai dit tout à l'heure qu'il n'y aura plus de réserve d'intervention pour financer les nouvelles initiatives. La réserve pour éventualités, elle, doit servir de tampon en cas de changement dans les prévisions, les taux d'intérêt ou la conjoncture économique. Il s'agit ici d'impondérables. Elle ne servira pas à financer les nouvelles initiatives mais plutôt à compenser des facteurs comme la fluctuation des taux d'intérêt. Cela permet de garantir que l'on atteindra les réductions prévues du déficit.

Il y a quelque chose d'essentiel ici. Si cet argent est inutilisé, autrement dit si nos prévisions sont justes, si les taux d'intérêt correspondent bien à ce que nous avions prévu ou sont même meilleurs, la somme servira à la réduction du déficit. Elle ne servira pas à financer d'autres initiatives. Cela est capital.

Enfin, il y a la réserve de fonctionnement du Conseil du Trésor. Il s'agit d'une petite réserve destinée à maintenir l'intégrité des programmes lorsque l'hygiène ou la sécurité peuvent être compromises. Il s'agit d'une sorte de mécanisme bancaire. Par exemple, s'il est possible de faire de bons investissements qui rapportent rapidement sous forme de gains de productivité, les ministères pourront emprunter de l'argent à partir de ce fonds quitte à le rembourser avec intérêt. Il s'agit donc à la fois d'un mécanisme d'urgence et d'un mécanisme d'investissement.

En résumé, le système est conçu pour favoriser la responsabilisation dans les dépenses, l'ouverture du processus budgétaire et la reddition de comptes.

J'aimerais m'attarder un peu plus sur les plans d'activités et les Perspectives, qui figurent au début du cycle. Immédiatement après le dépôt du budget et des budgets principaux des dépenses, les ministères se mettent à présenter leurs plans d'activités au Conseil du Trésor ainsi que les Perspectives au comité parlementaire. Il n'y a pas d'intermédiaire. Ils traitent avec nous directement tandis que le plan d'activités nous est remis par le ministre. Au même moment, celui-ci fournira au président du comité les Perspectives du ministère. Le document ne passera pas par le Conseil du Trésor, il viendra directement du ministère au

Le plan d'activités que nous recevrons au Conseil du Trésor est essentiellement un outil de gestion destiné à réaliser and budget decisions on a multi-year basis, for this year plus two l'examen des programmes et prendre les décisions budgétaires more years. It's sort of a rolling three-year plan. It's a key sur une base pluriannuelle, C'est-à-dire l'année à l'étude plus

strategies or the business adjustment decisions that departments tries to deal with the financial issues, human resource issues, informatic issues, and capital plans. It will be used as an instrument of change, and an instrument by which we can measure and monitor performance over a three-year period.

The plan will be on a business-line basis and will be tailor-made by departments. There isn't a prescription. We have some guidelines we have asked the departments to follow, but it's a strategic document to monitor and implement those changes.

The board will review those documents during the months of May and June, and provide whatever guidance is required by departments as the case may be. It will use it as a monitoring device to make sure decisions are taken.

The departmental outlooks are basically as you mentioned, Mr. Chairman. Pursuant to the Standing Orders, it was foreseen in the red book as an attempt to provide better information to Parliament and standing committees, as a fundamental change to the expenditure management system. It brings the standing committees and Parliament directly into the cycle.

With regard to the document, we provided some guidelines to departments, but this is really a departmental document. I suspect it will be modified over the years as the relationship is built up between the committee and the department. It's a new device, so there will be some learning, I suspect, on both sides.

It's a document that will hopefully provide you with the instrument you need to be able to really understand where a department is going-not just in the current year, which you know to some extent through the estimates, but in the future years and future years' planning. It's really in the area of future years' planning where I think you can have some considerable influence over the direction a department takes. When they lay out for you their current proposals and plans for changes and implementing those changes, your comments and ability to challenge those future year expenditures before final decisions are taken in the next budget will have the most direct impact.

The notion here is that through this fairly short—and hopefully very readable—document, departments will be able to provide you with the key priorities, strategies, directions and resource implications of the changes that are coming about because of the past budget. Over the three-year period you will have detailed analyses of the programs, the numbers associated with them, the activities of the department, the key initiatives it is taking to change direction, the key issues and challenges it is facing in terms of the clientele, its ability to provide service, reductions in human resources—for example, in the departments --- and so on.

[Translation]

expenditure and management tool that will provide the deux ans. Il s'agit donc d'un plan trisannuel continu. C'est un instrument essentiel qui exposera les stratégies ou les must make in the coming period. It's really a holistic plan that rectifications du plan d'activités que les ministères comptent apporter dans la période qui suivra. C'est donc un plan d'ensemble qui portera sur les questions financières, les ressources humaines, l'informatique, les plans d'immobilisation. Ce sera un instrument de changement qui permettra de mesurer le rendement sur une période de trois ans.

> Le plan sera présenté par activité et taillé sur mesure pour chaque ministère. Il n'y a pas de forme prescrite. Nous avons bien des lignes directrices que nous avons demandé aux ministères de suivre, mais il s'agit surtout d'un document stratégique destiné à suivre et apporter ces changements.

> Le Conseil du Trésor examinera ces documents en mai et juin et formulera ses avis au besoin à chaque ministère. Il s'en servira pour assurer le contrôle et veiller à ce que les décisions aient bien été prises.

> Les Perspectives des ministères sont essentiellement comme vous les avez décrites, monsieur le président. Conformément à l'article du Règlement, c'est quelque chose qui avait été prévu dans le Livre rouge, le but étant d'offrir une meilleure information au Parlement et aux comités permanents et de réformer en profondeur le système de gestion des dépenses. Cela permet d'incorporer directement au cycle les comités permanents et le Parlement.

> En ce qui concerne le document, nous avons donné certaines lignes directrices aux ministères, mais il s'agira essentiellement d'un document appartenant aux ministères. J'imagine qu'il subira des modifications avec les années au fur et à mesure que les rapports évolueront entre le comité et le ministère. C'est un nouveau mécanisme et c'est pourquoi j'imagine qu'il y aura une période d'apprentissage de part et d'autre.

> J'espère que vous y trouverez l'instrument dont vous avez besoin pour bien comprendre l'activité d'un ministère, non seulement pour l'année à l'étude, ce que vous savez déjà dans une certaine mesure grâce au Budget des dépenses, mais aussi pour les années futures. C'est surtout pour ce qui est des plans d'avenir que vous aurez je crois une influence considérable sur la direction que prendra tel ou tel ministère. Lorsque celui-ci vous exposera ses propositions de l'année ainsi que ses projets de changement, le fait que vous pourrez les commenter et contester ces dépenses avant que les décisions définitives ne soient prises pour le prochain exercice budgétaire, c'est ce qui vous donnera le plus d'influence.

> L'idée ici, c'est que grâce à un document relativement court et, j'espère, facile à consulter, les ministères pourront vous communiquer les grandes priorités, stratégies, orientations et conséquences financières des changements à venir issus du budget précédent. Vous aurez pour la période de trois ans des analyses détaillées des programmes, les chiffres correspondants, les activités du ministère, les principales initiatives en matière de réorientation, les grandes questions et les grands défis sur le plan de la clientèle, la possibilité d'assurer le service, la réduction des ressources humaines—par exemple, dans les ministères, etc.

[Traduction]

1555

It's also the place where I hope departments will be able to provide some of the performance monitoring and performance measurement information that will allow you to look at some of the impacts on clientele and on service levels. But really it is a starting point for discussion with the committees.

As I say, I think there will probably be some learning on both sides. I know departments are busy working away at them, and I think this is a real opportunity both for the department to tell its story, to indicate where it's going, and also an opportunity for you to challenge and change directions if required.

As you know, within the House rules you'll be receiving these reports at the end of April, and you would be reporting, if you so wished, by the end of June on the outlook documents. Presumably you would hold hearings and there would be testimony and so on, and the report in June would provide the input to the budget cycle. The government will respond to those reports in one of two ways. There is the built-in 150-day response mechanism. The other option being looked at is trying to respond as a whole to input in the budget consultation papers that the Minister of Finance would release in October. So there are possibly two ways the government can respond.

Let me spend a moment or two on the last page and go back to the chart, because I think the chart gives you a sense of the system as a whole. If you start at the top, as I indicated, the minister tables his budget speech. The president of Treasury Board tables the main estimates. Then the two processes—the business plan process in departments and the outlook process—go on, with the Treasury Board and the standing committee receiving reports more or less at the same time.

That then feeds into one of three meetings that cabinet will have during the cycle. The first is in June, another will be in late September or early October, and a final one will be in January. The one in June will look at some of the key priorities government wants to pursue. It will be receiving material from the cabinet committees that exist on economic and social policy, some of the directions and priorities. There will be some of the inputs from the business plans.

There may well be input from the parliamentary committee reports arising out of the outlook documents, and these will then be reviewed at the June meeting and the cabinet would set its very high-level priorities for the year. That may give rise to further work, possible initiatives that the cabinet might ask particular ministers to look into or further research that might have to be done. They may ask in terms of assessing programs whether some programs could be eliminated or substituted for other programs and so on.

The work would be done over the summer, as well as looking at the fiscal numbers, what the forecasts are for revenues, expenditures, and ultimately the deficit. All that would feed into the fall meeting of cabinet, when the budget la réunion d'automne du Cabinet, au moment où l'on mettra la

C'est aussi l'endroit où, j'espère, les ministères vous donneront de l'information sur la mesure du rendement, ce qui vous permettra d'examiner les effets sur la clientèle et le niveau du service. Mais d'abord et avant tout, c'est le point de départ d'une discussion avec les comités.

Comme je l'ai dit, il y aura sûrement une période d'apprentissage de part et d'autre. Je sais que les ministères s'occupent activement à préparer ces documents et je crois que c'est une occasion rêvée à la fois pour le ministère de donner sa version des choses, de vous dire où il s'en va, et pour vous de contester les affirmations et modifier l'orientation au besoin.

Comme vous le savez, en vertu du Règlement de la Chambre, ces documents vous seront envoyés à la fin du mois d'avril et vous pourrez préparer votre rapport sur les Perspectives, si vous le souhaitez, d'ici à la fin du mois de juin. J'imagine que vous voudrez tenir des audiences et entendre des témoins et de cette façon le rapport produit en juin pourrait être incorporé au cycle budgétaire. Deux mécanismes existent pour permettre au gouvernement de réagir à ces rapports. Il y a d'abord le mécanisme prévu qui lui accorde 150 jours. L'autre, que l'on envisage, c'est d'essayer de réagir à ces avis dans les documents de consultation budgétaire que le ministre des Finances rendra publics en octobre. Il y a donc deux façons dont le gouvernement pourra réagir.

J'aimerais maintenant passer quelques instants sur la dernière page avant de revenir au tableau car celui-ci, je pense, vous donne une idée globale du système. Si vous commencez au sommet, comme je l'ai dit, c'est le moment où le ministre dépose son budget. Le président du Conseil du Trésor, lui, dépose les budgets principaux. Ensuite, les deux processus, c'est-à-dire celui des plans d'activités et celui des Perspectives des ministères, se déroulent parallèlement. C'est le moment où le Conseil du Trésor et les comités permanents reçoivent ces documents.

Ces documents sont étudiés à l'une ou l'autre des trois réunions du Cabinet qui se tiendront pendant le cycle. La première se tient en juin, une autre fin septembre ou début octobre et la dernière en janvier. Celle de juin sera consacrée aux grandes priorités du gouvernement. On y examinera des documents venant des comités du Cabinet sur la politique économique et sociale et certains documents d'orientation et d'établissement des priorités. On examinera une partie aussi des plans d'activités.

Peut-être y aura-t-il une contribution des comités parlementaires sous forme de rapports issus des perspectives. Ceux-ci seront examinés lors de la réunion du mois de juin et le Cabinet fixera ses grandes priorités pour l'exercice. Cela pourra créer d'autre travail, d'autres initiatives dont le Cabinet pourrait charger certains ministres ou exiger d'autres études. Pour l'évaluation des programmes, le Cabinet demandera peut-être si tel programme pourrait être éliminé ou tel autre remplacé par un autre.

Le travail se ferait pendant l'été. On examinerait également les chiffres des dépenses, les prévisions des recettes et des dépenses ainsi que le chiffre du déficit prévu. Tout cela servira à

place at that time.

Once those documents are released, in a formal sense the Standing Committee on Finance will be charged with looking at the budget consultation papers and preparing a report by December. In the meantime, as you know, there would be a wide-ranging public consultation the minister would go through. Finally, that would feed into the final meeting of cabinet in a cycle, which would be in January. Basically the final budget decisions would be taken and the budget and the main estimates would be tabled in February. Then the cycle would start all over again.

That in a nutshell is the way the system would work and the basic premises on which it's founded. That concludes my formal presentation. I would be happy to answer any questions.

The Chairman: Thank you, Mr. Gershberg. Did either of your colleagues wish to say anything?

• 1600

Mr. Gershberg: Would you like Mr. Everest to spend five or six minutes on the main estimates and then deal with both together, or minutes au budget des dépenses principal, pour ensuite traiter des would you like to...?

The Chairman: I can't tell.

Mr. Schmidt: Mr. Chairman, are we going to be dealing with this as the overall budget-making process — which is what we're talking about here—and then dealing with specific estimates of the 1995–96 budget, and the anticipated 1996–97 budget? Dividing our discussion into those three parts might be a way of handling this.

The Chairman: I didn't see it as structured. I thought I would keep it fairly loose.

Mr. Gershberg: Mr. Everest might want to give you a brief overview on the estimates process. That might-

The Chairman: Three minutes.

Mr. Norm Everest (Advisor, Estimates, Treasury Board of Canada): The estimates process is a parallel process to the new expenditure management system. It will start in August once the Treasury Board has approved the various departments' business plans. The departments are then invited to prepare submissions to the Treasury Board that deal with the resource allocations and their resource requirements for the upcoming fiscal year, which will be starting in about six months. The submissions from the departments are due in early November.

After review at the secretariat, we will be making our recommendations to the Treasury Board. Once approved by the board, the departments will start to prepare their main estimates, which must be introduced into Parliament on or before March 1 every year, in accordance with the Standing Orders of the House of Commons.

[Translation]

consultation strategy would be finalized. That would certainly have dernière main à la stratégie de consultation budgétaire. On the input from your committee as well as the work from the cabinet incorporera sûrement à ce moment-là les vues du comité ainsi que committees and whatever public consultations would have taken celles des comités du Cabinet en plus du résultat de toutes les consultations publiques qui auront pu avoir lieu d'ici là.

> Une fois que ces documents auront été rendus publics, le Comité permanent des finances sera alors officiellement chargé de prendre connaissance des documents de consultation budgétaire et de préparer un rapport pour le mois de décembre. Dans l'intervalle, comme vous le savez, le ministre procédera à de nombreuses consultations publiques. Enfin, le résultat sera incorporé à la dernière rencontre du Cabinet pour le cycle budgétaire, en janvier. C'est à ce moment-là que les décisions budgétaires définitives seront prises. Le Budget et les Budgets principaux des dépenses seront alors déposés en février. Puis le cycle recommence.

> Essentiellement, voici comment le système est censé fonctionner ainsi que les principes sur lequel il repose. Voilà qui met fin à mon exposé. Je me ferai un plaisir de répondre à vos questions.

> Le président: Merci, monsieur Gershberg, L'un ou l'autre de vos collègues a-t-il quelque chose à déclarer?

> M. Gershberg: Préférez-vous que M. Everest consacre cinq à six deux volets ensemble, ou aimeriez-vous que. . .?

Le président: Je ne saurais dire.

M. Schmidt: Monsieur le président, allons-nous traiter de l'ensemble du processus d'élaboration du budget—c'est de cela que nous parlons—pour ensuite examiner spécifiquement le budget des dépenses pour l'exercice 1995-1996, et, finalement, envisager le budget pour l'exercice 1996-1997? Cet examen en trois parties serait une façon d'organiser nos travaux.

Le président: Je n'envisageais pas une formule aussi structurée. Je pensais donner libre cours aux interventions.

M. Gershberg: M. Everest pourrait vous donner un aperçu général du processus d'établissement du budget. Cela pourrait. . .

Le président: Je lui donne trois minutes.

M. Norm Everest (conseiller, prévisions budgétaires, Conseil du Trésor du Canada): Le processus observé pour les prévisions budgétaires se déroule parallèlement à celui du nouveau système de gestion des dépenses. Le processus est lancé en août une fois que le Conseil du Trésor a approuvé les plans d'activités des différents ministères. Les ministères doivent alors préparer des présentations qui seront soumises au Conseil du Trésor et qui précisent les besoins ministériels pour l'exercice suivant, qui doit commencer dans environ six mois, et indiquent comment ces ressources seront allouées. Les présentations des ministères doivent être communiquées au début novembre.

Après examen des présentations par le secrétariat, nous présentons nos recommandations au Conseil du Trésor. Une fois les présentations approuvées, les ministères commencent à rédiger leur budget des dépenses principal qui doit être déposé au Parlement au plus tard le 1er mars, selon le Règlement de la Chambre des communes.

After the main estimates are tabled, Parliament approves a period of interim supply—the expenditure requirements for the first three months. That is there while the committees review these main estimates and report back to the House about May 31. Subsequent to that, there is another appropriation act that gives supply for the balance of the main estimates. After that is granted, there are two periods of supplementary estimates in which adjustments can be made to the appropriations that were previously approved by Parliament.

The estimates themselves are presented to Parliament in three volumes. Part I is a summary document that attempts to link the budget and the estimates. For instance, the 1995–96 main estimates identify expenditures of some \$164.2 billion, but the Minister of Finance has said that the expenditure framework for 1995–96 will be limited to \$163.5 billion. The main difference in these estimates is that we are seeking authority from Parliament to spend money, some \$820 million, dealing with amounts that have been set aside in previous years for multilateral debt relief. We are now seeking the authority to spend the moneys that were set aside and charged to previous deficits.

In addition, the budgets also identified some \$673 million in changes to legislated programs. The estimates cannot anticipate legislation. When the minister presents his budget, he outlines certain changes to statutory programs, but we must display those programs in the estimates as though they were continuing at the same level of activity.

Part II presents the detailed expenditures of all departments and agencies. This is the document that actually supports the two appropriation acts that the House and the Senate will be asked to approve in March and June.

• 1605

Part III, that series of documents, is comprised of one volume for each department or agency seeking appropriations from Parliament. In the case of the Industry part IIIs, in that document you will find detailed descriptions of the program objectives, the purpose of the expenditures the department is contemplating during the next year, and certain performance indicators the department has set to measure the achievement of its objectives.

As I said earlier, the two normal opportunities for supplementary estimates documents that are presented during the course of the year are there to provide, in some cases, increased funding to certain departments to accommodate reallocations or to seek spending authority for initiatives that were either unforeseen or insufficiently developed at the time the main estimates were provided.

That is a very general overview of the estimates process.

[Traduction]

Après le dépôt du budget des dépenses principal, le Parlement approuve des crédits provisoires pour couvrir les dépenses des trois premiers mois de l'exercice. Pendant cette période, les comités examinent le budget des dépenses principal et font rapport à la Chambre aux environs du 31 mai. Cela est suivi de l'adoption d'une autre loi des crédits qui couvre le solde du budget des dépenses principal. On prévoit aussi deux périodes couvertes par des budgets de dépenses supplémentaires qui permettent de modifier les crédits déjà approuvés par le Parlement.

Trois volumes constituent le budget des dépenses déposé à la Chambre. La première partie donne un sommaire général et s'efforce d'établir un lien entre les déclarations budgétaires et le budget des dépenses. Par exemple, le budget des dépenses principal pour l'exercice 1995–1996 prévoit des dépenses totales de 164,2 milliards de dollars, alors que le ministre des Finances a déclaré que le cadre des dépenses pour 1995–1996 serait limité à 163,5 milliards de dollars. La différence entre ces deux chiffres représente 820 millions de dollars qui correspondent à des montants placés en réserve au cours des années précédentes pour servir à l'allégement des dettes multilatérales et il est demandé au Parlement d'autoriser la dépense de cette somme. Nous demandons donc les pouvoirs nécessaires pour dépenser des fonds qui avaient déjà été placés en réserve et comptabilisés dans le calcul des déficits antérieurs.

D'autre part, les budgets comprennent aussi quelque 673 millions de dollars correspondant aux modifications apportées aux programmes législatifs. Le budget des dépenses ne peut pas prévoir quelles mesures législatives seront adoptées. Quand le ministre soumet son budget, il mentionne certaines modifications aux programmes législatifs, mais les montants attribués à ces programmes dans le budget des dépenses sont calculés en ne prévoyant aucun changement dans le volume des activités.

La deuxième partie présente en détails les dépenses de tous les ministères et organismes. C'est le document qui correspond aux deux lois de crédits qui seront soumises à l'approbation de la Chambre et du Sénat en mars et en juin.

La troisième partie consiste en une série de documents: un volume pour chaque ministère ou organisme demandant l'approbation de crédits par le Parlement. Le volume de la troisième partie qui concerne le ministère de l'Industrie donne une description détaillée des objectifs des programmes, le but auquel correspondent les dépenses que le ministère envisage pour l'exercice financier suivant, ainsi que certains indicateurs de performance établis par le ministère afin d'évaluer dans quelle mesure les objectifs seront atteints.

Comme je l'ai déjà dit, des budgets de dépenses supplémentaires peuvent être présentés à deux reprises, au cours de l'exercice financier, afin de fournir, dans certains cas, des fonds supplémentaires à certains ministères et ceci pour répondre à la réaffectation des ressources, ou pour financer certaines initiatives imprévues ou insuffisamment élaborées lors du dépôt du budget des dépenses principal et pour lesquelles il est nécessaire d'obtenir une autorisation de dépenses.

Cela vous donne un aperçu très général du processus d'élaboration du budget des dépenses.

The Chairman: Good job.

Mr. Smith, do you want to add to that?

Mr. Jim Smith (Special Advisor, Estimates, Treasury Board of Canada): No, I have nothing to add at this time.

The Chairman: I think it moves faster if everybody agrees to keep to five-minute interventions. You don't have to use up your time.

I think Mr. Schmidt's and Mr. McClelland's point is well taken, that we should just try to get the information we need. We're trying to learn because, as you know, we're bringing ministers in. We'd appreciate your help in trying to develop a series of questions that would be useful for the process.

M. Rocheleau (Trois-Rivières): J'aimerais avoir une précision. Quand je lis la page «Perspectives ministérielles», je suis très surpris. Vous êtes des employés de l'État, et non des membres du personnel politique du gouvernement. Vous êtes des employés de l'État, du Conseil du Trésor, n'est—ce pas? Je suis très surpris de voir qu'on fait référence à un document partisan dans un texte officiel du gouvernement. J'ai peine à imaginer qu'on prenne le Livre rouge comme point de référence. Vous savez de quoi je parle, monsieur le président?

The Chairman: It's pretty simple. Do you think there's a problem with that?

Mr. Rocheleau: Yes.

J'ai peine à imaginer qu'au Québec, par exemple, vos homologues du Conseil du Trésor puissent invoquer le programme du Parti québécois dans un document gouvernemental. C'est la même chose pour l'Ontario avec le NPD. Expliquer que ce document—là sert d'inspiration au caucus des députés du Parti libéral ou du Cabinet, ça va, mais je suis très surpris qu'on en fasse état dans un document officiel et bureaucratique, à moins que le Parti libéral du Canada s'approprie la Fonction publique du Canada!

Some hon. members: But we're the government.

M. Rocheleau: Non, le Livre rouge est un document partisan.

The Chairman: Let's keep order here.

M. Rocheleau: Je suis surpris que les employés de l'État canadien se l'approprient. C'est un manque de respect envers le Parlement.

Le président: Est-ce que vous avez une question à adresser au témoin?

M. Rocheleau: J'aimerais savoir si ce document guide toute la réflexion sur l'évolution qui s'en vient.

Mr. Gershberg: I was simply trying to explain to members of the committee the origins. One of the origins is the red book. There have been changes to the expenditure management system that came out previous governments. It was the whole open budget process.

[Translation]

Le président: Très réussi.

Monsieur Smith, auriez-vous quelque chose à ajouter?

M. Jim Smith (conseiller spécial, Prévisions budgétaires, Conseil du Trésor du Canada): Non, par pour le moment.

Le président: Je crois que nous progresserons plus rapidement si nous acceptons tous de nous limiter à des interventions de cinq minutes. Vous n'avez d'ailleurs pas à utiliser la totalité du temps qui vous est alloué.

J'estime que M. Schmidt et M. McClelland ont parfaitement raison et que nous devrions nous limiter à essayer d'obtenir les renseignements dont nous avons besoin. Nous voulons nous renseigner, car comme vous le savez, nous avons l'intention de demander à des ministres de se présenter devant nous. Nous vous sommes reconnaissants de l'aide que vous nous apportez pour mettre au point une série de questions qui seraient utiles dans ce processus.

Mr. Rocheleau (Trois-Rivières): I would like to have some clarification. I find the page on Departmental Outlooks very surprising. You are employed by the State, you are not part of the government's political personnel. You are employed by Treasury Board, by the State, are you not? I am very surprised to find a reference to a partisan document in an official publication of the government. I find it difficult to imagine that the Red Book could be used as a benchmark. Do you follow me, Mr. Chairman?

Le président: C'est assez simple. Vous croyez que cela pose un problème?

M. Rocheleau: Oui.

For example, I can hardly imagine your counterparts at the Quebec Treasury Board mentioning the Parti Québécois platform in a government document. It would be the same in Ontario with respect to the NDP. If that particular document is a source of inspiration for the Liberal Party caucus, or Cabinet, fine, but I am really surprised to see it mentioned in an official document produced by public servants, unless the Liberal Party of Canada believes that the Public Service of Canada belongs to it.

Des voix: Mais le gouvernement, c'est nous.

Mr. Rocheleau: No. The Red Book is a partisan document.

Le président: Un peu d'ordre, s'il vous plaît.

Mr. Rocheleau: I am surprised to see Canadian government employees accepting it as their document. This shows a lack of respect for Parliament.

The Chairman: Do you have a question for our witness?

Mr. Rocheleau: I would like to know if that document will guide the thinking on the forthcoming changes.

M. Gershberg: Je voulais tout simplement indiquer aux députés les origines de la nouvelle formule. Le Livre rouge est l'un des points de départ. Les gouvernements antérieurs ont apporté des modification au système de gestion des dépenses. Il s'agissait de l'ouverture du processus budgétaire.

The Chairman: They had a different coloured book.

Mr. Gershberg: I wasn't aware of that. It's really just a background reference.

M. Rocheleau: Alors, il ne faut pas comprendre que les perspectives ne seront pas nécessairement inspirées du Livre rouge.

The Chairman: Of course they are, absolutely. With the greatest of respect to my colleague, where do you think this is coming from? Of course it's the red book. We're here because of the red book. I'm sitting in this chair because of the red book.

M. Rocheleau: À mon avis, monsieur le président, on ne devrait pas écrire une telle chose dans un document public qui émane de la continuité de nos institutions. C'est ce que ces gens représentent. Nous, nous sommes temporaires.

The Chairman: That's your opinion.

M. Rocheleau: Vous n'êtes pas dans notre cas.

The Chairman: You've made your point; please proceed. Are there any other questions?

• 1610

M. Rocheleau: On entend parfois dire, mais de façon vulgarisée: Je suis employé de l'État. J'entends parfois ce genre de langage. J'aimerais savoir ce qu'il en est de la volonté politique traduite dans l'administration de la lutte au déficit. Ce n'est pas une question facile, mais jusqu'où va—t—on aller dans la lutte au déficit par rapport aux acquis que le peuple canadien s'est donnés jusqu'à maintenant par l'entremise de l'État canadien? Jusqu'où va—t—on aller dans la lutte au déficit, au train où vont les choses?

Mr. Gershberg: In terms of the government's policy with respect to the deficit, clearly the Minister of Finance has indicated he has certain fiscal targets. What we're trying to describe here today is not a plan for reducing the deficit, at least in terms of any specific numbers, but really to identify a framework or a model by which the government will basically operate to govern departments and ministers in terms of how they might finance new initiatives and how the Minister of Finance will deal with budget information and his consultation process, both within and outside government.

This is not a system that in and of itself has any particular fiscal targets attached to it. The first point I made under the underlying premises was that it is a system designed to put some fiscal discipline into the operations of government. There's no question about that.

You probably would have a different system if we had lots of money and lots of expenditures to push out the door. It is a system designed to restrain expenditures, to control the deficit, and to put discipline in a system. It really says to departments, to officials, to ministers, to others and to the general public that if you want to spend more money, the only way you can spend more money is by taking it from somewhere else. There aren't any new pots of money available.

[Traduction]

Le président: Leur livre avait une couleur différente.

M. Gershberg: Je ne le savais pas. Il s'agit tout simplement d'une référence historique.

Mr. Rocheleau: Then, one should not understand that the outlooks are not necessary derived from the Red Book.

Le président: Naturellement qu'elles en dérivent, sans aucun doute. Avec la déférence que je dois à mon collègue, quelles sont d'après lui les origines de cette évolution? Bien sûr qu'il s'agit du Livre rouge. Cela découle du Livre rouge et j'assume la présidence à cause du Livre rouge.

Mr. Rocheleau: In my opinion, Mr. Chairman, such a reference should not appear in a public document that reflects the continuity of our institutions. That is what our witnesses represent. As for us, we come and go.

Le président: C'est vous qui le dites.

Mr. Rocheleau: You are not in our position.

Le président: Vous avez indiqué votre position; veuillez poursuivre. Avez-vous d'autres questions?

Mr. Rocheleau: We hear at times, and I have heard it, people saying, I work for the government. What I would like to know is to what extent the political will is incorporated into the management of the fight against the deficit. This is not an easy question, but how far are we going in that fight when dealing with the benefits that the Canadian population provided for themselves, until now, through the Canadian State? The way things are now, how far are we going in this fight against the deficit?

M. Gershberg: En ce qui concerne la politique du gouvernement relative au déficit, il est clair que le ministre des Finances a indiqué qu'il s'est fixé certains objectifs budgétaires. Ce que nous essayons de décrire ici aujourd'hui, ce n'est pas un plan de réduction du déficit, tout au moins pas en termes de chiffres précis, mais, essentiellement, nous voulons définir un cadre, ou un modèle, qui permettrait au gouvernement d'orienter les ministères et les ministres quant il s'agit de financer de nouvelles initiatives et qui permettrait au ministre des Finances d'utiliser les renseignements budgétaires dont il dispose, ainsi que le processus de consultation mettant en cause tant le gouvernement que d'autres sources.

Le système, en tant que tel, ne comporte aucun objectif budgétaire particulier. Quand j'ai décrit les principes fondamentaux du système, j'ai mentionné tout d'abord qu'il s'agissait d'incorporer une discipline budgétaire dans les activités gouvernementales. Cela ne fait aucun doute.

Le système serait sans doute différent si nous disposions de recettes abondantes et si l'on pouvait se permettre de multiples dépenses. Le système que je vous ai présenté est conçu pour limiter les dépenses, pour contrôler le déficit et imposer une discipline aux activités. Il s'agit de dire aux ministères, aux fonctionnaires, aux ministres, aux autres personnes directement en cause et à la population en général que, si l'on veut dépenser plus d'argent pour une activité donnée, la seule façon de le faire sera de dépenser moins ailleurs. Il n'y a tout simplement plus d'autres sources de financement.

You really have to make choices. You have to set priorities, set your strategies and decide where you want to go. That's what the system is designed to do, to put a fiscal discipline on the operations of government.

M. Smith: Je pourrais ajouter qu'au sein des ministères, les gestionnaires gèrent le changement. Pour atteindre les cibles et pour amener des changements, on a besoin de gérer. Les plans d'affaires et les perspectives donnent une certaine discipline à l'intérieur de la chose pour que l'on soit capable de frapper les cibles. C'est plutôt cela, le concept.

M. Rocheleau: Dans la mesure où on tient pour acquis que les programmes existants sont là pour distribuer la richesse et qu'on s'aperçoit qu'il y en a de moins en moins à distribuer, non pas parce qu'on l'a brûlée, mais parce qu'elle est davantage concentrée, est—ce à votre niveau qu'on peut demander ce qu'il faut faire, en termes administratifs, pour accroître les revenus de l'État?

On parle beaucoup des dépenses, mais il faut accroître les revenus de l'État. C'est un plan sur lequel on peut se questionner, sur lequel on ne se questionne peut-être pas assez d'ailleurs. Je pense à l'existence de paradis fiscaux en 1995, dans l'état lamentable où l'Occident se trouve. À qui s'adresse-t-on pour parler de ça? À vous?

Mr. Gershberg: With respect, Mr. Chairman, I think that's a question that might better be put to the Minister of Finance.

The Chairman: Mr. Schmidt, please.

Mr. Schmidt: Thank you, Mr. Chairman. I have a number of questions here.

First of all, if I understand correctly, the first statement that the underlying premise is the reallocation of resources, which really... If I understand correctly, you said to my colleague just a moment ago that if there's going to be a new program of some type, some new expenditure, the money has to be found elsewhere.

Does this mean, then, the expenditure management system not only identifies the new programs but also demonstrates exactly where that money will be coming from?

• 1615

Mr. Gershberg: That's right. The underlying premise is reallocation, as you correctly identified, and that can be done in a number of ways. It can be done within a department by an individual minister. It is possible in certain circumstances. If it's a non-policy or administrative issue where, for example, the minister wants to introduce a new computer system into the department, he may be able to do that by moving money from somewhere else in the department, as long as he has the resources to do so.

If it's a policy matter, he would probably want to consult his colleagues in cabinet, even if he had the moneys internally to move from one program or service to a new program or service he would like to institute. In some cases you have a broader priority, or one that is recognized by ministers as being a priority for the government. In that case you may be looking at a government—wide reallocation. It may ultimately move money from somebody else's portfolio to another initiative in another department. That's really what the budget process is intended to do.

[Translation]

Il faudra donc faire des choix, établir des priorités, mettre au point des stratégies et décider de la voie à prendre. C'est là le but du système: s'assurer que les activités gouvernementales respectent une discipline budgétaire.

Mr. Smith: I could add that in the departments, officials are managing change. Management is indispensable in order to achieve the objectives and bring changes. The business plans and the outlooks provide for some discipline in the operation and make it possible to hit the target. I would say this is a general concept.

Mr. Rocheleau: To the extent that we take for granted that existing programs are there to distribute wealth and that it appears that there is less and less wealth to distribute, not because it was wasted, but because it is concentrated, is it at your level that one may ask what is needed in terms of management to increase government revenues?

A lot is said about expenditures, but revenues must be increased. Questions may be raised in that regard, and it may well be that we are not raising enough questions on that point. I am thinking of the tax heavens that still exist in 1995, while the western countries are in a very sad shape. To whom can we direct our questions? You?

M. Gershberg: Avec déférence, monsieur le président, je crois que cette question devrait plutôt être posée au ministre des Finances.

Le président: Monsieur Schmidt, vous avez la parole.

M. Schmidt: Merci beaucoup, monsieur le président. Je voudrais en effet poser plusieurs questions.

Tout d'abord, si j'ai bien compris, l'aspect fondamental est la réaffectation des ressources, ce qui vraiment. . . Si j'ai bien compris, donc, vous avez dit à mon collègue il y a quelques instants que si l'on veut lancer un nouveau programme quelconque, entraînant de nouvelles dépenses, l'argent nécessaire devra être pris ailleurs.

Cela veut—il donc dire que le système de gestion des dépenses non seulement définit les nouveaux programmes, mais encore indique exactement d'où viendra l'argent pour les financer?

M. Gershberg: C'est exact, vous avez parfaitement raison. Le principe fondamental c'est la réaffectation et cela peut se réaliser de diverses façons. Un ministre peut le faire dans le cadre de son propre portefeuille dans certaines conditions; par exemple, il peut s'agir d'une décision administrative qui ne touche pas les politiques, par exemple la mise en place d'un nouveau système informatisé. Pour mettre en place ce nouveau système, le ministre peut faire une ponction quelque part ailleurs dans son ministère, si ces ressources sont disponibles.

Si la décision concerne une politique, le ministre voudra sans doute consulter ses collègues au Cabinet, même s'il lui est possible de prélever des fonds sur un programme ou service quelconque pour les consacrer au nouveau programme ou au nouveau service qu'il veut créer. Dans certains cas, il peut s'agir d'une priorité qui s'applique à l'administration fédérale dans son ensemble et qui est reconnue comme telle par les ministres. Alors, on peut envisager une réaffectation à l'échelle de l'ensemble de l'administration. Les ressources peuvent être prélevées sur un portefeuille pour être transférées à un autre ministère afin de financer une nouvelle initiative. C'est exactement à ce genre de situation que le système de gestion des dépenses veut répondre.

The budget process, as we move through the cycle, will be to try to identify those new priorities and initiatives the government wants to pursue. At the same time, the government will have to try to identify where those resources will come from, which programs it is prepared to drop, what services may change, and what revenues will have to be increased. Those are potential options.

In all cases we're looking at the situation where, in order to assume a new initiative, we have to find the money from somewhere else in the existing pot. In fact, it is a declining pot because real program expenditures are actually dropping. So we are not dealing with the same amount of money; in a system sense we are dealing with less money. So that's fundamental; you're absolutely right.

Mr. Schmidt: If that is fundamental, are we looking at the equivalent or something like a zero-based budget for each program that exists at the present time? Underlying the reallocation is the assumption that no program will expend more money than it did last year, and whatever exists within that program has to be defended on the basis of what was there last year simply because it is there. Does it go that far, or does it simply say you're not getting any more money than you did last year?

Mr. Gershberg: I can't think of an example, but there could be examples where you might want to spend more money in the future on a particular initiative than you're spending this year, but you could only do that if you could find the money somewhere else. What the government decides to do will obviously be a decision of cabinet in terms of which programs it wants to cut, which programs it wants to increase and so on.

The only sort of rule, if I could put it in simplest terms, is that whatever you do it must be within that budget line. When the Minister of Finance announces the expenditure plan for the next two years, according to the last budget, you know what the global amounts for those targets are. How they will be distributed is a matter for discussion.

Mr. Schmidt: That becomes a very critical element because it takes me to your second part about a more open budget process. Who does that program review? It is one thing to give a global amount of money to a department or a particular set of programs. It is another to determine what the priorities should be. Is this done by cabinet, Treasury Board, the Minister of Finance, or the respective minister?

Mr. Gershberg: In some sense, it's done by all of them. Obviously, it's done by individual ministers and, ultimately, frankly, by Parliament where the moneys are finally allocated through—

Mr. Schmidt: I appreciate that, but in the process, what-

Mr. Gershberg: With regard to the process, we just went through a major program review, for example, where individual ministers and departments put forward their proposals and plans against a particular expenditure line. They were reviewed by

[Traduction]

Le processus budgétaire, aux diverses étapes de son cycle, s'efforcera de définir ces nouvelles priorités et initiatives désirées par le gouvernement. Parallèlement, le gouvernement devra s'efforcer de voir quelle sera l'origine des ressources nécessaires, quels sont les programmes qu'il accepterait d'éliminer, quels seraient les services qui pourraient être modifiés, et quels sont les revenus supplémentaires qui devraient être obtenus. Il y a donc toute une série de choix.

Quelle que soit la situation, si l'on veut lancer une nouvelle initiative, l'argent nécessaire doit être trouvé parmi les crédits existant déjà. En fait, les ressources disponibles s'amenuisent parce que les dépenses effectivement consacrées aux programmes sont à la baisse. Il ne s'agit pas d'un montant constant; en termes de système, on travaille avec moins d'argent. Cela est fondamental; vous avez parfaitement raison.

M. Schmidt: S'il s'agit bien du principe fondamental, s'agit—il de l'équivalent d'une budgétisation à base zéro pour tous les programmes qui existent actuellement? La réaffectation se fonde sur l'hypothèse qu'aucun programme n'exigera plus d'argent pour l'année que pour l'année précédente et que toute activité liée à ce programme doit être défendue en se référant à ce qui était fait l'an dernier, tout simplement parce que cela a été fait. Est—ce que le nouveau système va jusque—là, ou est—ce qu'il se contente de faire savoir que le budget pour la nouvelle année ne va pas dépasser celui de l'année précédente?

M. Gershberg: Aucun exemple ne me vient à l'esprit, mais on pourrait trouver des situations où l'on voudrait consacrer pendant l'année à venir plus de ressources à une activité qu'elle n'en a reçues pendant l'année en cours; mais cela ne serait possible que si l'on peut trouver les fonds ailleurs. La décision du gouvernement dépendra bien sûr de ce que le Cabinet décidera à l'égard des programmes qu'il désire réduire ou augmenter.

La seule règle, si je peux l'énoncer dans les termes les plus simples, est que tout ce que vous désirez faire doit respecter le budget prévu. Quand le ministre des Finances annonce le programme des dépenses pour les deux prochaines années, d'après le dernier budget, on sait quels sont les montants globaux pour les différents objectifs. L'affectation entre diverses activités fait l'objet de discussions.

M. Schmidt: C'est là un aspect très important qui m'amène à la deuxième partie de votre exposé: un processus budgétaire plus transparent. Qui effectue l'examen des programmes? C'est une chose d'accorder un montant global à un ministère ou à un ensemble donné de programmes, c'en est une autre de définir les priorités à respecter. S'agit—il d'une décision du Cabinet, du Conseil du Trésor, du ministre des Finances ou du ministre directement visé?

M. Gershberg: Dans un certain sens, ils participent tous à la décision. Il est évident que chaque ministre a son rôle à jouer et, finalement, en toute franchise, c'est le Parlement qui finalement alloue...

M. Schmidt: Je le reconnais, mais, en ce qui concerne le processus, que...

M. Gershberg: À ce sujet, nous venons de terminer un examen des programmes très important au cours duquel les ministres et leur ministère ont présenté leurs propositions et leurs plans en fonction d'un montant de dépenses déterminé.

ministers. Individual ministers and their departments have ongoing relations with their stakeholders, so in many departments during the process there was an extensive discussion of the proposed plan with the stakeholders.

• 1620

Finally, the Minister of Finance put out his budget Standing Committee on Finance reviewed that last fall. I think the added dimension that wasn't there last year is your ability, through the outlook document... When Mr. Manley comes before you in a few weeks with his outlook documents, to be able to get a sense in advance... He's never been able to look a year ahead to get a good idea of what his strategies and program plans are, or be able to assess those in relation to the budget plan. I think that outlook document inserts unity into the system in a way that wasn't there before.

Mr. Schmidt: Finally, I'm intrigued by the finance contingency fund, where moneys that are not spent will go toward deficit reduction. What does this do to the notion that if a department doesn't spend all its money, next year's budget will be reduced by that amount? If you didn't spend it in the budget year, you lost it to somebody else who was more aggressive in their spending.

Mr. Gershberg: Let me distinguish between the finance contingency fund and the reference level or the amount of money that an individual department has to spend in a given year.

Department budgets will be set through the budget in the main estimates, and those commitments, if indeed there's some leftover, may lapse and go to the bottom line, which is normal, or we have introduced this 5% carry-forward in operating budgets that we hope allows more efficient decisions to be made because the partners will not have to spend all their money at the end of the year or see it disappear. They'll be able to roll over 5% of it in order to take better decisions in the following year.

The finance contingency fund is over and above all the other departmental budgets. You have all of the departmental budgets, the amount of money that the government expects to spend in 1995–96, for example. When you look at the estimates of all the departments. it comes out to an amount that is the expected amount that we would spend.

The contingency fund is an amount that's put into the fiscal plan. So when the Minister of Finance is forecasting the bottom-line deficit, that contingency fund is in there, He's saying that our estimates are based on economic growth numbers that affect our revenues. It depends on the business cycle, so if things-

The Chairman: I'm going to jump in. I'm watching the time and I want to give everybody a bit of time.

[Translation]

cabinet and there was a lot of public discussion by individual Ces présentations ont été examinées par le Cabinet et les ministres ont participé à de nombreuses discussions publiques. Les ministres et leurs fonctionnaires entretiennent des rapports suivis avec leurs administrés et, au cours du processus, bien des ministères ont examiné en détail le plan proposé avec les intéressés.

Finalement, le ministre des Finances a publié son document consultation paper and there were a lot of consultations. The sur les consultations budgétaires et de nombreuses rencontres de consultations en ont résulté. Le Comité permanent des finances a examiné tout cela l'automne dernier. Je crois que l'aspect supplémentaire qui n'existait pas lors l'an dernier était la possibilité, pour vous, grâce à un document sur les Perspectives... Comme M. Manley s'est présenté devant vous il y a quelques semaines avec ses documents sur les Perspectives, qui permettent d'avoir une idée à l'avance... Il n'a jamais pu voir les choses un an à l'avance pour avoir une bonne idée de ses plans stratégiques et programmes et n'a jamais pu auparavant les évaluer dans le cadre du plan budgétaire. Je crois que le document sur les Perspectives contribue à une certaine unité du système qui n'existait pas auparavant.

> M. Schmidt: Finalement, la notion de réserve pour éventualités m'intrigue: l'argent qui ne serait pas dépensé contribuerait ainsi à la réduction du déficit. Comment cela cadre-t-il avec cette notion qu'un ministère qui n'a pas dépensé tout son budget verra son budget pour l'année suivante réduit de la somme en question? Si tout n'a pas été dépensé au cours de l'exercice financier, cet argent est perdu et ira à quelqu'un qui est plus dynamique quand il s'agit de dépenser.

> M. Gershberg: Il faut faire une distinction entre la réserve pour éventualités et le niveau de référence, soit le montant qu'un ministère doit dépenser au cours d'un exercice financier donné.

> Le budget des ministères sera établi dans le cadre du Budget des dépenses principal et si, compte tenu des engagements, il y a un solde, ce solde pourrait apparaître au résultat net, ce qui est normal, ou incorporé au report de 5 p. 100 dans les budgets de fonctionnement, ce qui, nous l'espérons, permet de formuler des décisions plus efficientes parce que les intéressés n'auront pas l'obligation de dépenser tout leur solde à la fin de l'année, sans quoi il disparaîtrait. Il sera donc possible d'en reporter 5 p. 100, ce qui donnerait de meilleures décisions pendant l'exercice suivant.

> La réserve pour éventualités se situe au-delà des budgets ministériels. Il faut tenir compte de tous les budgets ministériels et du montant global que le gouvernement envisage de dépenser, par exemple, pendant l'exercice 1995–1996. L'ensemble des budgets de dépenses de tous les ministères donne le montant total qui serait versé.

> La réserve pour éventualités est incorporée dans le plan budgétaire. Ainsi, quand le ministre des Finances prévoit le déficit net, on a à tenir compte de la réserve pour éventualités. Le ministre précise que nos prévisions doivent tenir compte des chiffres prévus pour la croissance économique et qui affectent les recettes. Cela dépend du cycle de l'économie, et ici les choses. . .

> Le président: Je vais intervenir ici. Je surveille l'horloge et je veux que tout le monde puisse participer.

Mr. Iftody (Provencher): Thank you for the presentation. I was interested in this renewed interest in the new federal expenditure management system, but the notion of an expenditure management system in different theories, models and formulas has been around for some time.

One just needs to read *How Ottawa Decides*. I think it's in its eighth or tenth version now. The senior level bureaucrats, particularly here in Ottawa, have come from schools of administration where they gave considerable thought to these kinds of matters.

I want to start with the general proposition or question without talking about the specific features, but you say the objective of this whole exercise is to provide service equality and focus on performance, with better informed decisions. I'm looking at your executive summary statement here on page 1.

1625

How can we be assured, as members of Parliament, that this new management system is going to work? I'd like you to address the notion of evaluation and what kinds of procedures or mechanisms you have within the departments. For example, Treasury Board provides an independent evaluation of the service quality in terms of this particular model.

Mr. Gershberg: I think that's a very good question. The issue of accountability and performance measurement, for example, has been around for a long time, and it's a difficult one. It is a difficult one, but it's something we recognize and something we think is absolutely critical. So both the business planning process and the outlook documents very explicitly provide for the notion of performance measurement.

We would expect that you're asking about questions to ask ministers. One of the things I think you should expect in the outlook documents that come before you is that whole question of performance measurement and the need for departments to provide that. We are very much looking to that in the business plans in Treasury Board. As I say, we expect the outlook documents will provide similar information.

There's also the whole question of service standards. Departments are now preparing service standards, which will be published and made public. In a sense, departments will be held to account to their client groups for delivery on those service standards.

In terms of program evaluation and program review, that's also extremely important. Indeed, we expect that departments will bring forward their evaluation plans. Those reviews and evaluations will be done on a systematic basis and they will be made public. There will be that sort of public accountability for performance delivery on the part of departments.

Mr. Iftody: The expenditure management cycle is pursuing in a parallel course that of the standard budgetary process in terms of providing estimates and so on. In moving through that, at each one of those junctures within that circle or diagram you provided, as a member of Parliament would I be able to call the assistant deputy minister of a particular department in industry—or some other, for that matter—and ask them, since they have provided the main estimates now and this new

[Traduction]

M. Iftody (Provencher): Je vous remercie de votre exposé. Je suis heureux de voir que l'on porte à nouveau intérêt à un nouveau système de gestion des dépenses du gouvernement fédéral; toutefois, cette notion de gestion des dépenses, faisant appel à différentes théories, modèles et formules, existe depuis quelque temps déjà.

Il suffit de lire l'ouvrage *How Ottawa Decides* qui en est, je crois, à sa huitième ou dixième version. Les hauts fonctionnaires, surtout ici à Ottawa, viennent d'écoles d'administration qui s'intéressent beaucoup à ce genre de questions.

Je voudrais partir de la question générale, sans rentrer dans les détails, mais vous dites que le but de tout cet exercice est d'assurer l'égalité des services et de se focaliser sur les résultats et de permettre des décisions basées sur de meilleurs renseignements. J'ai sous les yeux le sommaire, qui apparait à la page 1 de votre document.

Comment les députés peuvent-ils avoir l'assurance que ce nouveau système de gestion va bien fonctionner? J'aimerais entendre vos commentaires sur la question de l'évaluation et des procédures ou mécanismes utilisés par les ministères. Par exemple, le Conseil du Trésor fournit une évaluation indépendante de la qualité du service en ce qui concerne le modèle retenu.

M. Gershberg: C'est une question tout à fait pertinente. La notion de responsabilisation et de mesure des résultats, par exemple, est connue depuis longtemps et pose certaines difficultés, mais il faut reconnaître son importance qui, à notre avis, est absolument critique. C'est pour cela que les plans d'activités et les documents sur les perspectives mettent de l'avant, de façon très explicite, la notion de mesure des résultats.

Nous pensons que vous vous intéressez aux questions qui pourraient être posées au ministre. Je crois que vous pouvez vous attendre à ce que les documents sur les perspectives qui vous seront présentés traitent de la question de mesure des résultats et de la nécessité, pour les ministères, de procéder à de telles mesures. Dans les plans d'activités qui lui sont présentés, le Conseil du Trésor examine ce qui est dit à ce sujet. Comme je viens de le mentionner, nous nous attendons à ce que les documents sur les perspectives donnent des renseignements similaires.

Il ne faut pas oublier non plus toute la question des normes de service. Les ministères élaborent actuellement ces normes qui seront publiées et mises à la disposition de la population. Dans un certain sens, ce sont les administrés des différents ministères qui insisteront pour que les normes de services soient respectées.

Quant à l'évaluation des programmes et leur examen, cela aussi est extrêmement important. En fait, nous nous attendons à ce que les ministères présentent leurs plans pour les évaluations. Ces examens et évaluations seront faits systématiquement et seront également rendus publics. On vise donc ce genre de responsabilisation de la part des ministères, qui devront rendre des comptes au public.

M. Iftody: Le cycle de gestion des dépenses se poursuit en parallèle avec le processus de budgétisation normal en ce qui concerne l'établissement des prévisions, etc. En suivant ce processus, à chacune des étapes prévues dans le cercle ou diagramme que vous avez préparé, je devrais donc pouvoir, à titre de député, appeler le sous—ministre adjoint du ministère de l'Industrie, ou de tout autre ministère, d'ailleurs, et demander des prévisions préliminaires pour tel ou tel programme qui

program is three or six months into its operation and we have levels of standard and we have levels of evaluation and so on, to give me a preliminary forecast?

For example, leading up to the cabinet meeting in June, I might lobby my minister and say this program is doing really well or this program is doing poorly. Could I, in June of this year, under this expenditure management system, call an assistant deputy minister responsible for a particular department and ask for a general evaluation of how that service is being delivered and get a response?

Mr. Gershberg: I think the general answer to your question is yes. Quite clearly, we would expect that you will want to hear testimony on the outlook document in the period between the end of April and the end of June. Indeed—and I don't want to get too technical here—whether one can evaluate a program after two or three months or whether you have to wait a year is another issue. But in principle, absolutely.

This is where I think the discussions you will have with the department on the outlook document are very important on how that document evolves and the kinds of performance measurement and the kinds of performance criteria you would like to see provided by the department. I think we have to recognize that in the first year—this is the first cycle—departments are learning in the same way you're learning. It may not be everything you're hoping for the first time around, but I hope that will change with a little bit of experience once the departments understand better what it is you're more precisely looking for.

In general, we have asked them in the guidelines to look at performance monitoring, performance measurement, as one of the things they should be providing to the parliamentary committee.

• 1630

Mr. Smith: To add to that, we've asked the review functions of the departments that they provide what we call review priorities and that they try to tie these priorities to the key changes, not just to some kind of generalized five-year evaluation plan. We've asked them to try to focus on where there's going to be key change in departments that have major and significant impacts on service lines or on resource management so that we can focus on the key issues and have evaluations of what's ultimately most important in the department.

Mr. Iftody: Will you have standard benchmarks of evaluation?

The Chairman: [Inaudible—Editor]

Mr. Iftody: Oh, heavens no. I wouldn't want to taint the prospects. Talk about quotas.

[Translation]

existe depuis trois ou six mois après le dépôt du budget des dépenses principal étant donné que nous connaissons les normes de service ainsi que les principes d'évaluation, etc.?

Par exemple, en prévision de la rencontre du Cabinet en juin, je pourrais approcher mon ministre et lui dire que tel programme fonctionne fort bien, alors que tel autre programme a des difficultés. Me serait–il possible, en juin de l'année en cours, dans le cadre de ce système de gestion des dépenses, d'appeler un sous–ministre adjoint responsable d'un secteur donné et de lui demander une évaluation, en termes généraux, du fonctionnement de son service et d'obtenir une réponse?

M. Gershberg: Je crois pouvoir répondre que oui, en règle générale. Il est évident que l'on s'attendrait à ce que vous entendiez des témoins au sujet du document sur les perspectives au cours de la période allant de la fin avril à la fin juin. En fait, et je ne veux pas rentrer dans des détails trop techniques, la question de savoir si on peut évaluer un programme après deux ou trois mois, ou s'il est préférable d'attendre un an, est tout à fait différente. Mais, en principe, sans aucune doute, vous pourriez le faire.

C'est pour cela que j'estime que les discussions que vous aurez avec les représentants du ministère au sujet du document sur les perspectives sont extrêmement importantes pour déterminer comment ces documents vont évoluer et pour voir quelles seraient les mesures de résultats et les critères de performance que vous aimeriez voir le ministère adopter. Je crois qu'il faut reconnaître qu'au cours de la première année—et il s'agit maintenant du premier cycle—les ministères sont en période d'apprentissage, comme vous. Cette première année ne nous donnera peut—être pas tout ce que nous espérons, mais, j'estime que cela va changer quand nous aurons un peu plus d'expérience et que les ministères comprendront mieux ce que vous désirez obtenir.

En règle générale, nous avons demandé dans les lignes directrices que les ministères s'intéressent à la surveillance du rendement, à la mesure des résultats, car ce sont des choses qui devraient être présentées au comité parlementaire.

M. Smith: Permettez-moi d'ajouter ceci. Nous avons demandé aux services ministériels chargés de l'examen de nous fournir une liste des priorités examinées dans l'optique des principaux changements, ce qui va au-delà d'un plan d'évaluation générale quinquennal. Nous leur avons demandé de se concentrer sur les aspects susceptibles d'importantes modifications dans les ministères qui auront des conséquences profondes pour les services et la gestion des ressources afin que nous puissions cerner l'essentiel et compter sur une évaluation de ce qui est finalement le plus important dans le ministère.

M. Iftody: Lors de cette évaluation, y aura-t-il des critères uniformisés?

Le président: [Inaudible—Éditeur]

M. Iftody: Pas du tout. Nous ne voudrions pas influencer les résultats. Il ne s'agit pas de quotas.

FBDB I think comes within Industry. For example, in an evaluation of the FBDB under the expenditure management system, under this particular model how would we evaluate their performance? Would we do it in terms of how much money they lend? What kinds of evaluation criteria would we use for the FBDB?

Mr. Smith: I'll be perfectly honest; we're not really familiar with the particular case in point. If that were in fact an area you would want to look at, we would expect you to single that out when you meet with the departments. Tell them you'd like to have that set up in your future year estimates documents or in the outlook document. They should respond to that.

I can't answer the specifics on that.

Mr. Iftody: Okay.

Thank you, Mr. Chairman.

The Chairman: Thank you, Mr. Iftody.

Dr. Adams.

Mr. Adams (Peterborough): Thank you, Mr. Chairman.

My question is quite short. In May and June of each year the various standing committees will be looking at both these outlooks and the estimates. Mr. McClelland said before that you might be able to give us some questions. Where do we look for the three—year rolling part?

I can see that in the estimates we're going to have this year encapsulated, and we're going to have plans and we could ask the ministers about what's happening, but this budget is a three—year rolling plan and next year will be another three—year rolling plan. What would be your advice to us, as members, to try to catch the three—year rolling trend in the two sets of documents—the outlooks and the estimates?

Mr. Gershberg: The estimates of course will give you a lot more detailed information, especially the part IIIs this year. The outlook document will deal with the estimates year but also with the next two years. Departments will be coming to you, I hope, with an adjustment plan that will be designed to deal with business plans or service lines. They should be providing to you in some detail. . .

Again, this is the balance. We said to them "We want a strategic document—something that's readable—so don't just replicate part IIIs." So there will be that balance between the strategic document and the amount of detail you're looking for.

Essentially they should be providing to you a fair bit of detail and understanding on their strategies, their program changes and on the numbers—what they're going to do for the next three years. So you will be able to look over it and say this program seems to be declining over the next three years, or this program is not, or they're cutting out this program but increasing this program.

[Traduction]

La BFD relève du ministère de l'Industrie. Par exemple, si on en faisait une évaluation en vertu du système de gestion des dépenses, comment la performance de la banque serait—elle mesurée en vertu de ce modèle? Est—ce qu'on tiendrait compte des sommes qui sont prêtées? Quel genre de critères d'évaluation appliqueriez—vous à la BFD?

M. Smith: En toute honnêteté, nous ne connaissons pas bien le cas d'espèce. Si c'était en fait un élément que vous vouliez examiner plus particulièrement, nous nous attendrions à ce que vous le signaliez au moment de votre rencontre avec les représentants du ministère. Vous n'avez qu'à leur dire ce à quoi vous vous attendez dans le document relatif au budget des dépenses de l'année à venir ou dans les perspectives. Ils devraient pouvoir vous donner ce que vous souhaitez.

Je ne peux pas vous donner de précisions à cet égard.

M. Iftody: Je vois.

Merci, monsieur le président.

Le président: Merci, monsieur Iftody.

Monsieur Adams.

M. Adams (Peterborough): Merci, monsieur le président.

Ma question est assez brève. Chaque année, en mai et en juin, les comités permanents se pencheront sur ces perspectives et le budget de dépenses. M. McClelland a dit tout à l'heure que vous pourriez nous suggérer des questions. Où trouverons—nous le détail du budget continu de trois ans?

Je constate que le budget des dépenses que nous examinerons cette année est circonscrit mais nous allons avoir désormais des plans au sujet desquels nous pourrons interroger les ministres. Toutefois, ce budget est continu pour trois ans et l'année prochaine, nous en aurons un autre pour trois ans encore. À nous, députés, que conseilleriez—vous pour que nous puissions suivre la tendance qui se dessine dans le budget continu de trois ans, au moyen de deux séries de documents—les perspectives et le budget des dépenses?

M. Gershberg: Le budget des dépenses vous donnera beaucoup plus de détails, surtout les parties III de cette année. Les perspectives porteront sur le budget des dépenses de l'année, mais également sur les deux années suivantes. J'espère que les ministères viendront vous présenter un plan de rajustement qui comportera des plans d'activités ou une description des services. Ils devraient pouvoir vous donner des détails...

Encore une fois, il s'agit d'un équilibre. Nous avons signalé au ministère que nous voulions un document stratégique—quelque chose que l'on pourrait consulter—et non pas un document identique aux parties III. Il y aura donc un équilibre entre ce document des stratégies et les détails que vous souhaitez obtenir.

Essentiellement, ils devraient pouvoir vous donner une grande quantité de détails et les moyens de comprendre leurs stratégies, leurs modifications de programme et les chiffres—bref, ce qu'ils envisagent au cours des trois années suivantes. Ainsi, vous pourrez les étudier et constater si tel ou tel programme perd du terrain au cours de trois années, alors qu'un autre est intensifié, et vous pourrez voir les budgets relatifs affectés aux divers programmes.

You should be able to get a sense of movement and of what's happening—a sense of the dynamics of the department—as opposed to just looking at the document and saying "I know what's happening this year, but I haven't a clue what's going to happen next year or the year after".

It is in that context that I think you can address the minister and officials of the department and deal not only with the estimates, which are obviously part of your responsibility, but look ahead and say "I see a pattern here; I see a trend; I see some changes. I like those changes or I don't like those changes."

Mr. Adams: Even if we hadn't been on the committee the year before, because it's rolling, to get that pattern... You keep mentioning the next two years, but in fact, if you assume it starts somewhere, it gets set up the previous year—

Mr. Gershberg: Sure, and then two or three years from now you'll have five or six years of history.

Mr. Adams: Yes. That's right.

Mr. Gershberg: That's right. Absolutely.

Mr. Adams: Thank you, Mr. Chairman.

The Chairman: Thank you.

Mr. McClelland, I guess you're the last person who's let me know they're still interested in the subject. If there are any others. . .

Mr. Schmidt: I'm interested, Mr. Chairman.

Mr. McClelland: Thank you, Mr. Chairman.

• 1635

You mentioned earlier, Mr. Gershberg, that the contingency funds were being handled very differently this time, that they were to be used for unforeseen circumstances in the budgeting process and not for new commitments.

Mr. Gershberg: That's right.

Mr. McClelland: What would happen, then, if for whatever reason the Prime Minister envisioned the need to have another program? It's the Prime Minister, so he can go anywhere and do anything. Are there any legislative—

Mr. Gershberg: It's always the prerogative to change the system, I suppose, but—

The Chairman: As long as he has the red book with him.

Mr. McClelland: Of course.

Mr. Gershberg: You're absolutely right. Unfortunately I didn't get a chance to finish the other question on the contingency, but as I say, that is built into the plan, set aside, and can only be used for forecasting changes. If the Prime Minister were to decide that he wanted another program—

[Translation]

Ainsi, vous pourrez constater l'évolution, la dynamique au sein d'un ministère plutôt que de devoir vous contenter d'un document qui vous indiquera ce qui se passe une année sans vous donner une idée de ce que réserve l'avenir.

C'est sur ce plan que vous pouvez poser des questions au ministre et aux cadres du ministère, sans vous contenter uniquement du budget des dépenses, ce qui relève de vos responsabilités bien entendu. Vous pourrez par ailleurs avoir une certaine perspective et voir s'il y a des tendances, des modifications et vous prononcer sur elles.

M. Adams: Même si quelqu'un n'a pas siégé au comité l'année précédente, parce qu'il s'agit d'un budget perpétuel, pour obtenir la tendance... Vous parlez constamment des deux années suivantes, mais en fait, puisqu'on commence à moment donné, cela signifie que les choses ont déjà été décidées l'année précédente...

M. Gershberg: Bien entendu. Dans deux ou trois ans d'ici, on aura déjà cinq ou six ans d'histoire.

M. Adams: En effet. C'est juste.

M. Gershberg: Absolument.

M. Adams: Merci, monsieur le président.

Le président: Merci.

Monsieur McClelland, vous êtes le dernier à m'avoir demandé la parole à ce sujet. S'il y en a d'autres. . .

M. Schmidt: Monsieur le président, je voudrais aussi poser des questions.

M. McClelland: Merci, monsieur le président.

Monsieur Gershberg, vous avez dit tout à l'heure que la réserve pour éventualités sera administrée autrement désormais et que cette réserve ne servirait que pour les imprévus dans le processus budgétaire et non pas pour de nouveaux engagements de fonds.

M. Gershberg: Tout à fait vrai.

M. McClelland: Dans ces conditions, si pour une raison quelconque, le premier ministre percevait le besoin d'un nouveau programme, que se passerait-il? Le premier ministre peut lui s'adresser n'importe où et faire ce qu'il veut. Y a-t-il des contraintes législatives?

M. Gershberg: Il existe toujours la prérogative de changer le système mais...

Le président: Il faudra que ce soit conforme aux préceptes du Livre rouge.

M. McClelland: Cela va de soit.

M. Gershberg: Vous avez tout à fait raison. Malheureusement, je n'ai pas eu le temps de finir ma réponse à l'autre question qui portait sur les éventualités. Comme je le disais, il s'agit d'une réserve intégrée au plan, mise de côté, à n'être utilisée que s'il y a des modifications aux prévisions. Si le premier ministre décidait de mettre en oeuvre un nouveau programme. . .

[Texte]

Mr. McClelland: To build a prison, say, in his constituency.

Mr. Gershberg: —the process would be fed in, and according to the system, presumably that new priority would be identified, say, in the June cabinet meeting when they were looking at priorities for the coming year. That would be a pressure.

Mr. McClelland: I ask the question because this seems to me to be the reason that it's very difficult for governments to operate. If all of a sudden it seems like a good idea at the time and the right person says it, then everybody has to move mountains to make it true.

Mr. Gershberg: Let me suggest a change, a difference in this system. In the old system, if this were the case, basically the contingency fund would be a source of funds for that new prison. What I'm saying to you today is that according to the system as it has been designed, that is not a source of funds.

Mr. McClelland: So if someone comes up with an idea that's unbudgeted, we as parliamentarians would have the right to say it was not a budgeted item anywhere and ask where they are getting the money and what program is going to suffer as a result?

Mr. Gershberg: That's right.

Mr. McClelland: Can we go to another area? This is on the whole notion of zero-based budgeting. In the past, if members of this committee were to say we wanted to explore the whole notion of zero-based budgeting, your eyes would roll back and you would say, but this is government; it doesn't operate like business and we can't do that. Yet we know that the whole notion of spending everything you have on the last day of the fiscal period is pervasive in government. It happens in my office. It happens everywhere. We just know that people who have grown up in this system think that's the way the world works.

Is there any reason why we could not introduce into our budget system a less rigid system to start with, and provide performance bonuses and that sort of thing and work towards a zero-based budget—not necessarily on everything, but at least in a trial area—to see if in some department in the Government of Canada we could not transpose normal, good business accounting practices into the public domain?

Mr. Gershberg: Let me answer it in two ways. It's important to recall that during the pre-budget period last summer and into the fall, the government in effect conducted a zero-based budgeting exercise. All programs were looked at and some fundamental questions were asked. So at least in terms of establishing a baseline, there was a really hard effort over about a six—month period to take a fundamental look at what the government does, why it does it, and how it could be done differently. The result of that came out in the budget, so we're there.

[Traduction]

M. McClelland: Par exemple, ce pourrait être une prison dans sa circonscription.

M. Gershberg: . . .cela serait intégré au processus, et un système permettrait naturellement de cerner cette nouvelle priorité, par exemple, lors d'une réunion du Cabinet au mois de juin, moment où on se penchera sur les priorités pour l'année à venir. Cette priorité se ferait sentir.

M. McClelland: Selon moi, il me semble que c'est pour cette raison que les gouvernements ont du mal à opérer. Si soudainement quelque chose apparaît comme une bonne idée et qu'elle est défendue comme il se doit, alors il faut renverser des montagnes pour pouvoir la réaliser, n'est—ce pas?

M. Gershberg: Je veux attirer votre attention sur une modification, une différence dans ce système—là. Autrefois, si une telle situation se présentait, on se rabattait sur la réserve des éventualités qui, selon votre exemple, aurait permis de construire la nouvelle prison. Aujourd'hui, je dois vous confirmer que le nouveau système est conçu de telle sorte que cette réserve ne peut plus servir à cela.

M. McClelland: Si quelqu'un présente une idée pour laquelle on n'a rien prévu dans le budget, les parlementaires auraient le droit de répondre qu'en l'absence d'un poste budgétaire, on doit nous donner des explications sur la source de l'argent, nous dire quel programme sera rogné, n'est—ce pas?

M. Gershberg: C'est cela.

M. McClelland: Je voudrais passer à une autre question. Il s'agit de la notion de budgétisation à partir de zéro. Par le passé, quand les membres du comité demandaient que l'on étudie cette notion, les gens de votre groupe s'impatientaient et nous faisaient remarquer qu'il s'agissait d'une administration gouvernementale, que nous ne fonctionnons pas comme une entreprise et que ce genre de budgétisation était impossible. Toutefois, nous savons bien que le dernier jour de l'exercice financier, tout le monde se précipite pour dépenser jusqu'au dernier cent. Cela se produit dans mon bureau. C'est partout pareil. Nous savons que les gens qui ont l'habitude de ce régime pensent que c'est ainsi que les choses doivent se passer.

Pouvez-vous m'expliquer pourquoi nous ne pourrions pas dans notre système budgétaire assouplir les choses dans un premier temps, en offrant des primes à la performance ou d'autres récompenses du même genre qui auraient tendance à introduire la budgétisation à partir de zéro—pas nécessairement dans tous les cas, mais peut-être ponctuellement. Ainsi on pourrait voir si certains ministères fédéraux ne pourraient pas appliquer les pratiques de comptabilité saines et normales qui ont cours ailleurs.

M. Gershberg: Je vais vous donner une double réponse. Il est important de se rappeler que pendant la période prébudgétaire l'été dernier et au cours de l'automne, le gouvernement a effectivement eu recours à une budgétisation à partir de zéro. Tous les programmes ont été évalués et on s'est posé des questions fondamentales. Ainsi, du moins pour ce qui est du seuil minimal, on a essayé au cours d'une période de six mois de repenser tous les services offerts par le gouvernement, d'en comprendre la raison d'être et de voir si les choses ne pouvaient pas être faites différemment. Le résultat s'est fait sentir dans le budget et voilà où nous en sommes.

[Text]

[Translation]

• 1640

In terms of providing some of those incentives for better example, the 5% carry-forwards on the operating budget so that managers are not forced, in a sense—there are some who feel they have to spend every cent—to spend every cent, whether or not it's the best thing to do at that time. So they can carry forward 5% of their operating budget into the next year. In a sense, that's the reward. They can keep carrying that forward.

Mr. McClelland: This is what I'd like to get to. Say we were the managers of a particular branch of the government. We put our heads together to say that we can provide the services we are obligated to provide, but if we do it better and smarter, we can save x dollars for the people of Canada. Why could we not then envision some sort of a program whereby, on a one-shot deal, the people who had worked harder to achieve these ends could share in it? This is just as is often done in the private sector.

Mr. Gershberg: They can share in it in a way. If departments could demonstrate to us that they have achieved efficiency savings, then they can reinvest those savings into providing better service. We're not necessarily going to scoop. . . I'm talking about efficiency savings here; I'm not talking about cutting services.

Mr. McClelland: Right.

Mr. Gershberg: It's easy to say I'll cut a program or a service, because I'm saving money. We're providing the same level of service but more efficiently and cheaper. They can then take those savings and reinvest them to provide even better service. So that is a motivation, and we're not scooping-

Mr. McClelland: What I'm getting to is whether the people involved can take more money home as a result of working harder or smarter. Has it even been attempted, to your knowledge, in the public service?

Mr. Gershberg: There have been, in the past, performance bonuses for certain classes of employees. You're aware that over the last number of years there has been a wage freeze, a performance bonus freeze and so on.

Mr. McClelland: Right.

Mr. Gershberg: So that's something that I think might be looked into at a particular moment. I think that in terms of holding the wage bill at a particular level, it's not likely to come in the next year or so.

The Chairman: Thank you. Weren't performance bonuses kind of ruled out because of the fact that they ended up being used as a mechanism of bureaucratic patronage in their own—

Mr. Schmidt: Yes, they were.

The Chairman: Am I oversimplifying it?

Mr. Gershberg: I don't think I can comment on that.

Mr. Schmidt: You are telling the truth.

The Chairman: I'm just a country lawyer, so I don't know.

S'agissant des encouragements à une meilleure gestion, j'ai management, I indicated earlier that we introduced, for signalé qu'il y avait, par exemple, la possibilité de reporter 5 p. 100 du budget de fonctionnement, de sorte que les gestionnaires ne se sentent pas forcés-même s'il en est qui doivent tout dépenser—de dépenser jusqu'au dernier cent, quelle que soit l'opportunité de le faire à ce moment-là. Ainsi, les gestionnaires peuvent reporter à l'année suivante 5 p. 100 de leur budget de fonctionnement. En soi, cela représente une récompense. Ils peuvent continuer de le reporter.

> M. McClelland: Voilà ce à quoi je voulais en venir. Disons que nous sommes les gestionnaires d'un service donné, nous pourrions mettre en commun toutes nos bonnes idées afin d'offrir les services qu'on exige de nous de façon plus judicieuse et cela permettrait d'économiser une certaine somme de deniers publics. Pourquoi alors ne pas concevoir la possibilité d'un programme suivant lequel, de façon ponctuelle, ceux qui auraient travaillé plus dur pour accomplir cela, puissent en partager les bénéfices? Cela se fait fréquemment dans le secteur privé.

> M. Gershberg: Oui, jusqu'à un certain point. Si les ministères peuvent faire la preuve que grâce à une meilleure efficacité, ils ont réalisé des économies, ils peuvent réinvestir l'argent épargné pour améliorer les services encore davantage. Nous n'allons pas nécessairement rogner. . . Je parle ici d'une meilleure efficacité aboutissant à des économies et non pas d'une réduction de services.

M. McClelland: Je comprends bien.

M. Gershberg: Il est facile de rogner dans un programme ou un service pour économiser. Il s'agit ici du même service mais prodigué plus efficacement et à meilleur marché. Les économies ainsi réalisées peuvent être réinvesties pour faire des améliorations supplémentaires. Voilà la motivation, il ne s'agit pas de rogner. . .

M. McClelland: Je voudrais savoir si les gens qui se donnent du mal peuvent en tirer un bénéfice personnel, financier? A-t-on déjà essayé cela dans la fonction publique?

M. Gershberg: Dans le passé, on a offert des primes au rendement à certaines catégories d'employés. Vous savez que depuis quelques années, les salaires sont gelés et les primes également.

M. McClelland: Je le sais.

M. Gershberg: On pourrait les envisager à nouveau. Puisque nous devons maintenir le même niveau de salaires, il est peu probable que nous y ayons recours d'ici peu.

Le président: Merci. Est-ce qu'on n'a pas cessé d'offrir des primes au rendement parce qu'en fait c'était ni plus ni moins une forme de patronage bureaucratique...

M. Schmidt: En effet, ces primes ont été supprimées.

Le président: Est-ce que c'était là la raison?

M. Gershberg: Je ne peux pas me prononcer là-dessus.

M. Schmidt: Vous ne diriez que la vérité.

Le président: Je ne suis qu'un avocat rural, alors je n'en sais rien.

[Texte]

Did you want to ask a question? You're on the list again. Or do you want to wait?

Mr. Adams: While Mr. Valeri was in the chair, I simply thought I'd use my influence on him to go back on the record, Mr. Chairman. influence pour revenir en arrière, monsieur le président.

The Chairman: Go ahead.

Mr. Adams: But as he no longer is there, I'll pass.

The Chairman: You just wanted to see if you could.

Mr. Adams: Yes.

The Chairman: Well, it worked.

Mr. Schmidt, did you have a last question?

Mr. Schmidt: I did have a question, but it was answered.

The Chairman: Mr. Rocheleau, do you have a question? Mr. Valeri?

Mr. Valeri: I just have one little clarification here.

The Chairman: Okay.

Mr. Valeri: As for the Treasury Board's operating reserve, can you just clarify for me whether that can ever be used as a lending fund for new initiatives?

Mr. Gershberg: No.

Mr. Valeri: No. It's just to ensure the integrity of—

Mr. Gershberg: Yes. It's to ensure the integrity of existing programs or for investments. Let me clarify that, because you said new initiatives. Say a department were to say to us that they were dealing with a manual system of service delivery. It's inefficient. They've been doing it for 30 years the same way.

Say they could invest x million dollars in a new computer system, they could do this much more efficiently, save a lot of money and in fact generate savings. If this program was costing \$50 million with the old way, then, after three years of investment, we could save \$25 million a year.

We would say okay to the department if they make a good business case and if it's something that's sort of in the near future. If they say it will take 35 years to achieve these savings, we'll say they should come back to us in 35 years. But if they say it will take three years to implement, but after that they'll start seeing real savings, I think we would then be prepared.

• 1645

We have to look at our demands because it's a small reserve, but if they came in with a good business case we would say we'll loan you that money to invest up front—departments don't have any excess cash—in this new computer system, and we would expect a pay-back starting in year three at the going rate of interest. Hopefully, that will generate \$25 million a year in real savings. So in that sense it's a new initiative but it's not a new program. It's an internal management. . .

[Traduction]

Voulez-vous poser une question? Votre nom est sur la liste. Voulez-vous attendre?

M. Adams: Quand M. Valeri présidait, je me suis servi de mon

Le président: Allez-y.

M. Adams: Puisqu'il ne préside plus, je m'abstiendrai.

Le président: Vous vouliez tout simplement tenter votre chance.

M. Adams: C'est cela.

Le président: Ce n'était pas en vain.

Monsieur Schmidt, vouliez-vous poser une dernière question?

M. Schmidt: On a répondu à la question que je voulais poser.

Le président: Monsieur Rocheleau, voulez-vous poser une question? Monsieur Valeri?

M. Valeri: Je voudrais une petite précision.

Le président: D'accord.

M. Valeri: Pour ce qui est de la réserve d'intervention du Conseil du Trésor, dites-moi s'il serait possible de s'en servir pour faire des prêts pour de nouvelles initiatives?

M. Gershberg: Non.

M. Valeri: Je vois. Elle ne servira qu'à garantir l'intégrité. . .

M. Gershberg: C'est cela. Elle servira à garantir l'intégrité des programmes courants et des investissements courants. Permettezmoi de préciser, car vous avez parlé de nouvelles initiatives. Supposons qu'un ministère nous signalait qu'il se sert d'un système manuel, inefficace, qui remonte à il y a 30 ans.

Supposons que le ministère nous demande d'investir quelques millions de dollars pour l'acquisition d'un nouveau système informatisé qui accroîtrait l'efficacité, permettrait d'épargner de l'argent, de réaliser des économies. Si le programme manuel coûtait 50 millions de dollars, nous pourrions après trois ans d'investissement épargner 25 millions de dollars par année.

Nous pourrions accéder à une demande de ce genre de la part d'un ministère si ces arguments étaient bien exposés et si les résultats se faisaient sentir dans un proche avenir. Si le ministère nous disait qu'il compte sur 35 ans avant de réaliser les épargnes promises, alors je pense qu'on lui conseillerait de revenir dans 35 ans. Toutefois, si on nous annonçait qu'après trois ans de mise en oeuvre on pourrait compter sur de véritables épargnes, alors nous verrions la chose d'un bon oeil.

Il faut bien analyser les demandes car il s'agit d'une petite réserve mais si on nous présentait une idée solide, nous accepterions de prêter l'argent car il est entendu que les ministères n'ont pas d'excédents en liquidité. Dans l'exemple que je vous ai donné, ce serait pour un nouveau système informatisé, et nous nous attendions à récupérer cette mise au cours de la troisième année suivant le taux d'intérêt courant. Il faut espérer, toujours dans l'exemple, une épargne réelle de 25 millions de dollars par année. Il s'agit donc d'une nouvelle initiative plutôt que d'un nouveau programme. C'est une question de gestion interne. . .

[Text]

Mr. Valeri: If the department didn't have that in their outlook and they came to you with a good business plan, would it be possible?

Mr. Gershberg: It may be possible.

M. Rocheleau: Quand on prend une décision sur le plan administratif et politique, une décision de couper des choses—par exemple, aujourd'hui, il y a un débat sur l'agriculture et mes collègues font largement état du fait qu'on va couper sept centres de recherche en agriculture à travers le Canada—, est—ce que sur le plan administratif, il y a des études d'impact qui se font quant aux effets à moyen et à long termes de décisions semblables, ou si on se contente du court terme? Cela se veut le plus neutre possible. Ce n'est pas partisan comme question. Parlons au plan administratif.

Mr. Gershberg: You're asking about a very specific case and I'd feel more comfortable if this were addressed—

M. Rocheleau: Mais c'est un exemple.

Mr. Gershberg: Yes, generally speaking one would expect departments, in their business plans, or if they're coming to you with their outlook document and they're planning to close certain facilities...we think it would be natural for you to ask the minister. Presumably, he would respond, and I suspect that in most cases those kinds of impact analysis would have been done. Certainly, they would have a good idea of the impact on the number of people who would be affected and so on, so they should have some information to provide.

Because the outlook document deals with future spending, you can deal with issues that are coming up next year and the year after, not just this year. I think that's the big advantage.

M. Rocheleau: Dans le processus administratif, dans un cas comme celui-là, qu'il m'est facile de citer en exemple parce que j'ai entendu ce matin huit ou dix discours là-dessus, tout ce qui peut sortir de bienfaits en termes de recherche et de développement relativement à l'agriculture est étonnant. Si on décide de ne plus en faire parce qu'on n'en a plus les moyens, ceci est un aspect, mais est-ce qu'on se préoccupe de savoir comment, dorénavant, vont se faire la recherche et le développement ou comment l'agriculture canadienne va s'adapter à l'évolution? Est-ce que, dans la logique des choses, sur le plan administratif, on a l'assurance que cet exercice est fait ou si on se contente du court terme?

Mr. Gershberg: It's hard for me to comment on the specific case of a research facility that I'm not aware of, but clearly this is more than an administrative decision. This is obviously a political decision and it's probably a budget decision, and the budget consultation process and the process of the House committee and the Standing Committee on Finance should have some impact on analyses related to those possibilities. I would guess that this analysis has been done and should be done, but I can't comment on the specific issue you've raised.

Mr. Rocheleau: Merci.

[Translation]

M. Valeri: Si le ministère ne voyait pas cela dans ses perspectives, il pourrait toujours s'adresser à vous avec des arguments solides, n'est-ce pas?

M. Gershberg: C'est cela.

Mr. Rocheleau: I am curious to know what leads to an administrative or political decision like the decision to cut certain programs. For example, we are having today a debate on agriculture and my colleagues have said repeatedly that the intention is to cut seven agricultural research centers across Canada. From an administrative point of view are there impact studies measuring the mid and long-term effect of such decisions? Is it only the short-term that is considered? My question can not be more neutral and non-partisan because I am confining myself to the administrative aspect.

M. Gershberg: Vous me parlez d'un cas très précis et je serais plus à l'aise pour vous répondre si. . .

Mr. Rocheleau: I was only giving you an example.

M. Gershberg: En règle générale, on peut supposer que les ministères dans leurs plans d'entreprise ou dans leurs perspectives vous annoncerons leur intention de fermer certaines installations... à ce propos, il serait tout naturel que vous interrogiez le ministre. Le ministre vous donnera des explications et dans la plupart des cas, on peut s'attendre à ce que les analyses d'impact aient été faites. Il est entendu que les ministères auront une très bonne idée de l'incidence et du nombre de gens touchés par la décision de sorte que vous pourrez obtenir ce genre de renseignements.

Parce que les perspectives portent sur des dépenses à venir, on pourra se pencher sur des questions touchant l'année suivante ou une année postérieure, pas seulement l'année en cours. Voilà l'avantage majeur.

Mr. Rocheleau: In the administrative process, as in the example I gave you, and I find it easy to use that example because this morning I heard eight or ten speaches on the same issue, one would be astonished to measure the benefits in terms of research and development in the agricultural XXXX. If it is decided that there won't be anymore research because we no longer can afford it, that is one aspect of the issue. However, I would like to know if there is a concern about about how research and development will be conducted from now on or how canadian agriculture will adapt to such a change? Administratively, do guarantees exist that there will still be researcgh and development or is the decision limited to the shrot–term?

M. Gershberg: Je ne suis pas en mesure de vous parler d'un cas particulier mais de toute évidence, les choses vont audelà d'une décision administrative. Manifestement, cette décision décision est sous-tendue par une politique, présumément une décision budgétaire, mais c'est le processus de consultation budgétaire et les études par le Comité permanent des finances qui ont sans doute abouties aux analyses très décisionnelles. Je suppose que ces analyses ont été faites, en tout cas elles devraient l'être, mais je ne peux pas me prononcer sur ce cas particulier.

M. Rocheleau: Merci.

[Texte]

The Chairman: It's an old habit of mine that I try not to ask questions that I don't know the answer to, but in Ottawa that seems to be difficult.

Have you established any new Treasury Board guidelines for regional agencies? As you know, this committee will be hearing from FORD-Q, Western and ACOA. What are your thoughts on that and how might that impact on this new evaluation that you've undertaken?

1650

Mr. Gershberg: In terms of the expenditure management system, obviously whatever guidelines have gone out to departments have gone out to all departments. They've all been asked to do business plans and outlooks. There were obviously some changes in the budget that affected the regional agencies as well as many other departments in terms of the amount of funding they'll have available over the next number of years.

In terms of providing information to this committee, our expectation is they would come to you and try to outline their strategies and plans for the next three years regarding how they're going to adjust to those changing budget lines, what new programs or readjustments they would be making in terms of emphasis on small business, for example—and, as I understand it, the regional agencies will be moving towards that emphasis—and what mechanisms they're going to put in place to try to effect those changes.

That's the kind of information they should be providing to you in the outlook. As I say, other than the general guidelines for preparing the documents, we haven't given them any particular guidelines.

The Chairman: I know colleagues don't want to drag this meeting on longer, but I just have one last question.

When you prepared this particular plan, did you give any thought to comments the Auditor General has made in the past? Did he and does he form part of the advice you're giving from Treasury Board to the government?

Mr. Gershberg: I think Jim might be able to respond to that more directly.

Mr. Smith: Early on in the development and design of the process, we had a number of discussions with them. We made one formal presentation of what the expenditure management system would look like, with the idea of Treasury Board having a lending fund, the set—up of that funding, the operating reserve and the whole idea of reallocation.

They thought it was a step in the right direction. The idea of moving from simple inputs to more of a results focus and getting into service lines was basically along the lines of past chapters they'd written also.

There's nothing in there that's a clanger. We've had discussions with them on it.

The Chairman: Okay.

[Traduction]

Le président: J'ai l'habitude de poser des questions pour lesquelles je ne connais pas de réponse mais à Ottawa, cela semble difficile.

Avez-vous préparé de nouvelles lignes directrices du Conseil du Trésor pour les bureaux régionaux? Comme vous le savez, le comité va entendre des représentants du BFDR-Québec, du programme de diversification de l'économie de l'ouest et de l'APECA. Comment voyez-vous les choses? Comment cela pourrait-il avoir une incidence sur cette nouvelle évaluation que vous avez entreprise?

M. Gershberg: Aucun ministère n'est soustrait aux lignes directrices concernant le système de gestion des dépenses qui sont énoncées à l'intention de tous les ministères. Ainsi, on a demandé à tous les ministères de préparer un plan d'activités et des perspectives. Le budget contient des modifications qui ont une incidence sur les organismes régionaux comme sur les autres ministères à cause des fonds qui seront disponibles au cours des quelques prochaines années.

Nous supposons que ces organismes viendront témoigner devant le comité pour vous exposer leurs stratégies et leurs plans pour trois ans encore et qu'ils signaleront les rajustements qu'ils font compte tenu du budget, ainsi que les nouveaux programmes et les rajustements nécessaires à cause de l'accent que l'on met sur les PME, par exemple. Si je ne m'abuse, les organismes régionaux vont s'intéresser de plus près aux PME et il faudra leur demander quel mécanisme ils entendent mettre en oeuvre à cette fin.

Voilà le genre de renseignements qu'ils devraient vous donner. J'ajouterais qu'à part les lignes directrices générales concernant la préparation des documents, nous n'avons pas émis autre chose.

Le président: Je sais que mes collègues ne veulent pas que cette réunion s'étire en longueur et c'est pourquoi je vais poser une dernière question.

En préparant ce plan, avez-vous tenu compte des observations que le vérificateur général a faites dans le passé? Ce qu'il dit est-il incorporé aux conseils que le Secrétariat du Conseil du Trésor donne au gouvernement?

M. Gershberg: Je pense que Jim pourra vous répondre directement.

M. Smith: Au début de l'élaboration du processus, nous avons rencontré les représentants du bureau du vérificateur général à maintes reprises. Nous avons ensuite présenté officiellement la configuration du nouveau système de gestion des dépenses, et nous avons expliqué ce que serait le Fonds d'intervention du Conseil du Trésor, permettant de prêter de l'argent au ministère, et comment cette réserve serait constituée dans le cadre de la réaffectation.

La réaction a été favorable. L'idée que l'on passe d'une notion de production simple à une notion de résultats, avec regroupement des services, reprenait ce qui était énoncé dans certains chapitres des rapports passés.

Il n'y a pas de secret. Nous avons eu des discussions avec les représentants du vérificateur général.

Le président: Je vois.

[Text]

Mr. McClelland.

Mr. McClelland: Would it be fair to suggest the role of Treasury Board is evolving more into that of a central bank funding government operations rather than just a pool of money—that you're looking at it more as a banker would?

Mr. Gershberg: I think that's true. We are trying to move into business lines and service lines, trying to look at the more holistic strategies that departments have for their business over a three-year period.

There's no question that the operating reserve—which wasn't a lending fund, but new money—is now really, as you say, almost like a bank account that people borrow against and pay back. I think that's a good analogy.

Mr. McClelland: Thank you.

The Chairman: Thank you.

Thank you very much, Mr. Gershberg, Mr. Everest and Mr. Smith. We appreciate your coming. We may call upon you to get some further advice as we try to learn the new system. We're happy you spent time with us this afternoon.

Mr. Gershberg: Our pleasure. Thank you.

The Chairman: We're adjourned until tomorrow, Wednesday, April 5, at 3:30, when we will discuss the future business of the committee in room 208, west block. That, I believe, is an in camera meeting.

[Translation]

Monsieur McClelland.

M. McClelland: Aurait—on tort de croire que le Conseil du Trésor désormais agira un peu comme une banque centrale pour financer les opérations du gouvernement et cessera d'être tout simplement une bourse où tous peuvent puiser—et que vous voyez les choses un peu comme le feraient des banquiers?

M. Gershberg: C'est peut-être vrai. Nous essayons de regrouper les services, les fonctions, d'avoir recours à des stratégies plus compactes, sur une période de trois ans, dans les ministères.

La réserve d'intervention, qui est un fonds devant servir à des prêts et non pas à de nouvelles injections, est ni plus ni moins comme un compte en banque sur lequel on peut tirer de l'argent et rembourser. Je pense que l'analogie est valable.

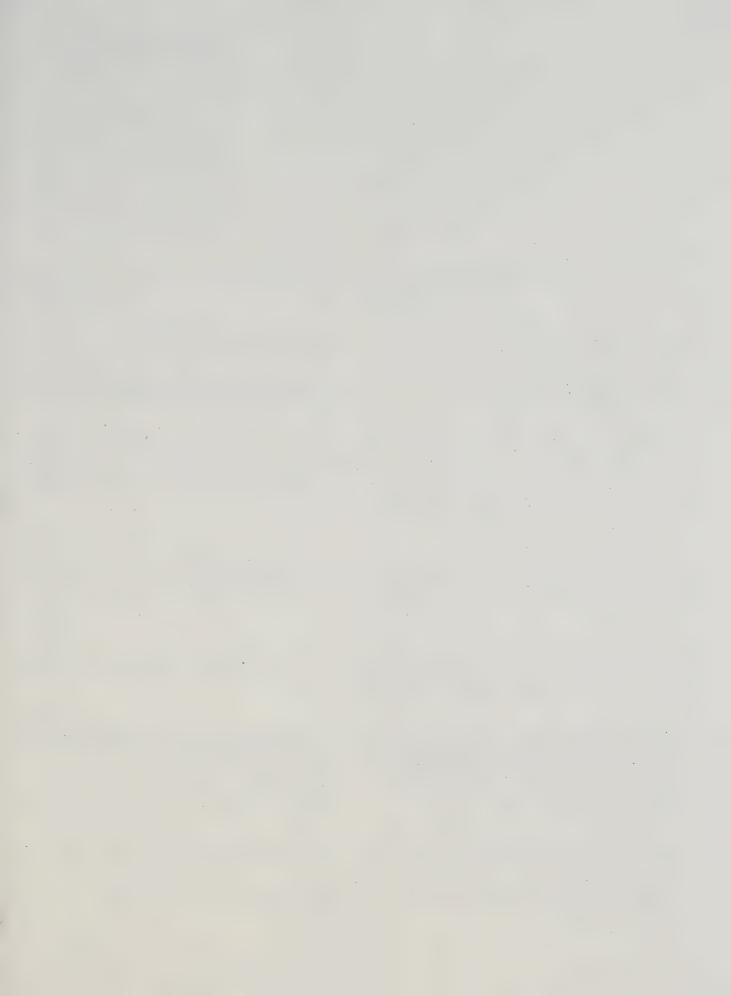
M. McClelland: Merci.

Le président: Merci.

Merci beaucoup, monsieur Gershberg, monsieur Everest et M. Smith. Nous vous remercions d'être venus et nous ferons peut-être appel à vous un peu plus tard quand il nous faudra approfondir les rouages du nouveau système. Nous sommes contents que vous soyez venus cet après-midi.

M. Gershberg: C'est nous qui vous remercions.

Le président: Nous levons la séance jusqu'à demain, mercredi 5 avril, à 15h30, et nous discuterons alors des travaux futurs du comité dans la salle 208 de l'Édifice de l'Ouest. Si je ne m'abuse, cette séance se tiendra à huis clos.



MAIL >POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

8801320 OTTAWA

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communication Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

WITNESSES

From the Treasury Secretariat:

Sid Gershberg, Assistant Secretary, Program Branch; Norm Everest, Estimates Advisor; Jim Smith, Special Advisor, Estimates,

TÉMOINS

Du Secrétariat du Conseil du Trésor:

Sid Gershberg, secrétaire adjoint, Direction des programmes; Norm Everest, conseiller, Prévisions budgétaires; Jim Smith, conseiller principal, Prévisions budgétaires.

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9 **HOUSE OF COMMONS**

Issue No. 41—Meetings Nos. 72 to 79

TUESDAY, APRIL 25, 1995 WEDNESDAY, APRIL 26, 1995 TUESDAY, MAY 2, 1995 WEDNESDAY, MAY 3, 1995 TUESDAY, MAY 9, 1995 WEDNESDAY, MAY 10, 1995 TUESDAY, MAY 30, 1995

Chair: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 41—Réunions nºs 72 à 79

LE MARDI 25 AVRIL 1995 LE MERCREDI 26 AVRIL 1995 LE MARDI 2 MAI 1995 LE MERCREDI 3 MAI 1995 LE MARDI 9 MAI 1995 LE MERCREDI 10 MAI 1995

Président: Paul Zed

LE MARDI 30 MAI 1995

Minutes of Proceedings of the Standing Committee on

Industry

RESPECTING:

Tuesday, April 25, 1995 – 10.30 a.m., Wednesday, April 26, 1995, Tuesday, May 9, 1995 and Wednesday, May 10, 1995:

Pursuant to Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Business* (October 1994) and documents released with the 1995–96 Budget, a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing

Tuesday, April 25, 1995 – 3.30 p.m.:

Pursuant to Standing Order 81(4), Main Estimates 1995–96, Industry, Votes 1, 5, 10, L15, L20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100 and 105

Tuesday, May 2, 1995:

Pursuant to Standing Order 81(4), Main Estimates 1995–96, Atlantic Canada Opportunities Agency, Votes 1, 5 and 10

Wednesday, May 3, 1995:

Pursuant to Standing Order 81(4), Main Estimates 1995–96, Western Economic Diversification, Votes 1 and 5

Procès-verbaux du Comité permanent de l'

Industrie

CONCERNANT:

Le mardi 25 avril 1995 – 10 h 30, le mercredi 26 avril 1995, le mardi 9 mai 1995 et le mercredi 10 mai 1995:

AU0 3 1 1095

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et conformément aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME* (Octobre 1994) et des documents d'accompagnement du budget de 1995–1996, une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises

Le mardi 25 avril 1995 - 15 h 30:

Conformément à l'article 81(4) du Règlement, Budget des dépenses principal 1995–1996, Industrie, crédits 1, 5, 10, L15, L20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100 et 105

Le mardi 2 mai 1995:

Conformément à l'article 81(4) du Règlement, Budget des dépenses principal 1995–1996, Agence de promotion économique du Canada atlantique, crédits 1, 5 et 10

Le mercredi 3 mai 1995:

Conformément à l'article 81(4) du Règlement, Budget des dépenses principal 1995–1996, Diversification de l'Économie de l'Ouest canadien, crédits 1 et 5

First Session of the Thirty-fifth Parliament, 1994–95

Première session de la trente-cinquième législature, 1994-1995

STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chair: Paul Zed

Vice-Chairmen: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Members

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Nick Discepola
Ed Harper
David Iftody
Gaston Leroux
Ian McClelland
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Associate Members

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy John Nunziata Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 8)

Santosh Sirpaul

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: Paul Zed

Vice-présidents: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Membres

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Nick Discepola
Ed Harper
David Iftody
Gaston Leroux
Ian McClelland
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Membres associés

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy John Nunziata Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 8)

La greffière du Comité

Santosh Sirpaul

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

REPORT TO THE HOUSE

Wednesday, May 31, 1995

The Standing Committee on Industry has the honour to present its

SIXTH REPORT

In accordance with its Order of Reference from the House of Commons of Tuesday, February 28, 1995, your Committee has considered Votes 1, 5 and 10 under ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY, Votes 1 and 5 under WESTERN ECONOMIC DIVERSIFICATION, Votes 1, 5, 10, L15, L20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100 and 105 under INDUSTRY and Votes 45 and 50 under FINANCE, in the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 1996 and reports the same.

A copy of the relevant Minutes of Proceedings (Issue No. 41 which includes this Report) is tabled.

Respectfully submitted,

RAPPORT À LA CHAMBRE

Le mercredi 31 mai 1995

Le Comité permanent de l'industrie a l'honneur de présenter son

SIXIÈME RAPPORT

Conformément à son Ordre de renvoi de la Chambre des communes du mardi 28 février 1995, votre Comité a étudié les crédits 1, 5 et 10 sous la rubrique AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE, les crédits 1 et 5 sous la rubrique DIVERSIFICATION DE L'ÉCONOMIE DE L'OUEST CANADIEN, les crédits 1, 5, 10, L15, L20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100 et 105 sous la rubrique INDUSTRIE et les crédits 45 et 50 sous la rubrique FINANCES du Budget des dépenses principal pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 1996 et fait rapport à ce sujet.

Un exemplaire des Procès-verbaux pertinents (fascicule nº 41 qui comprend le présent rapport) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

PAUL ZED,

Chairman.

MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, APRIL 25, 1995 (Meeting No. 72)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 10:36 o'clock a.m. this day, in Room 209, West Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, Gaston Leroux, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul

Acting Member present: Tony Ianno for David Iftody.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas, Research Officer.

Witnesses: From the Canadian Bankers Association: Helen Sinclair, President and Chief Executive Officer; Douglas Melville, Director, Financial Services Policy.

Pursuant to Standing Order 108(2) and recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area. (See Minutes of Proceedings and Evidence, dated Tuesday, March 28, Issue No. 35).

Helen Sinclair made a statement and, with the other witness, answered questions.

At 12:00 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

AFTERNOON SITTING

(Meeting No. 73)

The Standing Committee on Industry met at 3:33 o'clock p.m. presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, Ian McClelland, Réal Ménard, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul Zed.

Acting Member present: Gary Pillitteri for David Iftody.

Associate Member present: Tony Ianno.

Other Member present: Jan Brown.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas, Research Officer.

Appearing: The Honourable John Manley, Minister of Industry and The Honourable Jon M. Gerrard, Secretary of State, Science, Research and Development.

Witness: From the Department of Industry: Harry Swain, Deputy Minister.

PROCÈS-VERBAUX

LE MARDI 25 AVRIL 1995 (Séance nº 72)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 10 h 36, dans la salle 209 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, Gaston Leroux, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

Membre suppléant présent: Tony Ianno pour David Iftody.

Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas, attaché de recherche.

Témoins: De l'Association des banquiers canadiens: Helen Sinclair, présidente-directrice générale; Douglas Melville, directeur, Politique des services financiers.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité entreprend une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et des outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publieraient les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule no 35)

Helen Sinclair fait une déclaration et, avec l'autre témoin, répond aux questions.

À 12 heures, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

SÉANCE DE L'APRÈS-MIDI (Séance nº 73)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 15 h 33, dans la this day, in Room 209, West Block, the Chairman, Paul Zed, salle 209 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

> Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, Ian McClelland, Réal Ménard, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

Membre suppléant présent: Gary Pillitteri pour David Iftody.

Membre associé présent: Tony Ianno.

Autre député présent: Jan Brown.

Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas, attaché de recherche.

Comparaît: L'honorable John Manley, ministre de l'Industrie, et l'honorable Jon M. Gerrard, secrétaire d'État (Sciences, Recherche et Développement).

Témoin: Du ministère de l'Industrie: Harry Swain, sous-mi-

The Order of Reference dated Tuesday, February 28, 1995 relating to the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 1995 is being read as follows:

Atlantic Canada Opportunities Agency, Votes 1, 5, and 10.

Finance, Votes 45 and 50.

Industry, Votes 1, 5, 10, L15, L20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100 and 105.

Western Economic Diversification, Votes 1 and 5.

By unanimous consent, the Chairman called Votes 1, 5, 10, L15, L20, 25 and 30 under INDUSTRY.

The Honourable John Manley and The Honourable Jon M. Gerrard made statements and answered questions.

The witness answered questions.

The questions was put on Vote 1, and it was carried on division.

The questions was put on Vote 5, and it was carried on division.

The questions was put on Vote 10, and it was carried on division.

The questions was put on Vote L15, and it was carried on division.

The questions was put on Vote L20, and it was carried on division.

The questions was put on Vote 25, and it was carried on division.

The questions was put on Vote 30, and it was carried on division.

Ordered: That the Chairman report these Votes to the House.

At 5:25 o'clock p.m., the Committee adjourned until 3:30 o'clock p.m., Wednesday, April 26, 1995.

WEDNESDAY, APRIL 26, 1995 (Meeting No. 74)

The Standing Committee on Industry met at 4:20 o'clock p.m. presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, Gaston Leroux, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt and Paul Zed.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas, Research Officer.

Witnesses: From the Canadian Federation of Independent Business: Brien Gray, Senior Vice-President, Policy and Research; Garth Whyte, Executive Director, National Affairs; Pierre Cléroux, Vice-President, Quebec.

Pursuant to Standing Order 108(2) and recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishement of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area. (See Minutes of Proceedings and Evidence, dated Tuesday, March 28, Issue No. 35).

Lecture est donnée de l'ordre de renvoi du mardi 28 février 1995 portant sur le Budget des dépenses principal pour l'exercice se terminant le 31 mars 1995 comme suit:

Agence de promotion économique du Canada atlantique, crédits 1, 5 et 10.

Finances, crédits 45 et 50.

Industrie, crédits 1, 5, 10, L15, L20, 25, 30, 35, 40, 45, 50, 55, 60, 65, 70, 75, 80, 85, 90, 95, 100 et 105.

Diversification de l'économie de l'Ouest canadien, crédits 1 et

Du consentement unanime, le président met en délibération les crédits 1, 5, 10, L15, L20, 25 et 30, sous la rubrique INDUSTRIE.

L'honorable John Manley et l'honorable Jon M. Gerrard font des déclarations et répondent aux questions.

Le témoin répond aux questions.

Le crédit 1, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Le crédit 5, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Le crédit 10, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Le crédit L15, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Le crédit L20, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Le crédit 25, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Le crédit 30, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Il est ordonné: Que le président fasse rapport de ces crédits à la Chambre.

À 17 h 25, le Comité s'ajourne jusqu'au mercredi le 26 avril, à 15 h 30.

LE MERCREDI 26 AVRIL 1995 (Séance nº 74)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 16 h 20, dans la this day, in Room 701, La Promenade, the Chairman, Paul Zed, salle 701, La Promenade, sous la présidence de Paul Zed (président).

> Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, Gaston Leroux, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt et Paul Zed.

> Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas, attaché de recherche.

> Témoins: De la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante: Brien Gray, premier vice-président, Politique et recherche; Garth Whyte, directeur général, Affaires nationales; Pierre Cléroux, vice-président, Québec.

> Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995–1996, le Comité entreprend une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et des outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publieraient les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule no 35)

The witnesses made statements and answered questions.

At 5:22 o'clock p.m., the Committee adjourned until 3:30 o'clock p.m., Tuesday, May 2, 1995.

TUESDAY, MAY 2, 1995 (Meeting No. 75)

The Standing Committee on Industry met at 3:35 o'clock p.m. this day, in Room 371, West Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

Members of the Committee present: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau and Paul Zed.

Acting Members present: Tony Ianno for Mauril Bélanger, Jerry Pickard for Dennis Mills and Randy White for Ed Harper.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas, Research Officer.

Appearing: The Honourable David Dingwall, Minister of Public Works and Government Services and Minister for the Atlantic Canada Opportunities Agency.

Witness: From the Atlantic Canada Opportunities Agency: Mary Gusella, President.

The Committee resumed consideration of its Order of Reference dated February 28, 1995 relating to the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 1996 (See Minutes of Proceedings, dated April 25, 1995, Issue No. 41).

By unanimous consent, the Chairman called Votes 1, 5 and 10 under ATLANTIC CANADA OPPORTUNITIES AGENCY. By unanimous consent, the Committee, pursuant to Standing Order 81(7) also proceeded to consider the 1995 Departmental Outlook on Program Priorities and Expenditures.

The Minister made a statement and, with the witness, answered questions.

The question was put on Vote 1, and it was carried on division.

On Vote 5,

Randy White moved,—That Vote 5 for Atlantic Canada Opportunities Agency in the amount of \$313,261,000 be reduced by \$109,358,000.

After debate thereon, the question being put on the motion, it was negatived on the following division: YEAS: 2, NAYS: 6.

The question being put:

Shall Vote 5 carry?

It was carried on division.

Vote 10 carried on division.

Ordered: That the Chairman report these Votes to the House.

At 5:20 o'clock p.m., the Committee adjourned until 3:30 o'clock p.m., Wednesday, May 3, 1995.

Les témoins font des déclarations et répondent aux questions.

À 17 h 22, le Comité s'ajourne jusqu'au mardi 2 mai 1995, à 15 h 30.

LE MARDI 2 MAI 1995

(Séance no 75)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 15 h 35, dans la salle 371 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

Membres du Comité présents: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau et Paul Zed.

Membres suppléants présents: Tony Ianno pour Mauril Bélanger, Jerry Pickard pour Dennis Mills et Randy White pour Ed Harper.

Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas, attaché de recherche.

Comparaît: L'honorable David Dingwall, ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et ministre chargé de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique.

Témoin: De l'Agence de promotion économique du Canada atlantique: Mary Gusella, présidente.

Le Comité reprend l'étude de l'ordre de renvoi de la Chambre des communes du 28 février 1995 portant sur le Budget des dépenses principal pour l'exercice se terminant le 31 mars 1996. (Voir les Procès-verbaux du 25 avril 1995, fascicule nº 41)

Du consentement unanime, le président met en délibération les crédits 1, 5 et 10, sous la rubrique AGENCE DE PROMOTION ÉCONOMIQUE DU CANADA ATLANTIQUE. Du consentement unanime, et conformément à l'article 81(7) du Règlement, le Comité examine également les Perspectives de 1995 du ministère concernant ses priorités en matière de programme et de dépenses.

Le ministre fait une déclaration et, avec le témoin, répond aux questions.

Le crédit 1, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Crédit 5

Randy White propose,—Que le crédit 5 au montant de 313 261 000\$, de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique, soit réduit de 109 358 000\$.

Après débat, la motion, mise aux voix, est rejetée par le vote suivant: POUR: 6, CONTRE: 2.

La question posée est la suivante:

Le crédit 5 est-il adopté?

Le crédit 5, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Le crédit 10, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Il est ordonné: Que le président fasse rapport de ces crédits à la Chambre.

À 17 h 20, le Comité s'ajourne jusqu'au mercredi 3 mai 1995, à 15 h 30.

WEDNESDAY, MAY 3, 1995 (Meeting No. 76)

The Standing Committee on Industry met at 3:36 o'clock p.m. presiding.

Members of the Committee present: Judy Bethel, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Tony Valeri and Paul Zed.

Acting Members present: Gar Knutson for Mauril Bélanger and Cliff Breitkreuz for Werner Schmidt.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas, Research Officer.

Appearing: The Honourable Lloyd Axworthy, Minister of Human Resources Development and Minister of Western Economic Diversification.

Witnesses: From Western Economic Diversification: Janet R. Smith, Deputy Minister; Maryantonett Flumian, Assistant canadien: Janet R. Smith, sous-ministre; Maryantonett Flumian, Deputy Minister.

The Committee resumed consideration of its Order of Reference dated February 28, 1995 relating to the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 1996 (See Minutes of Proceedings, dated April 25, 1995, Issue No. 41).

By unanimous consent, the Chairman called Votes 1 and 5 under WESTERN ECONOMIC DIVERSIFICATION and also proceeded to consider the Departmental outlook, pursuant to Standing

The Minister made a statement and, with the other witnesses, answered questions.

On Vote 1

Cliff Breitkreuz moved. — That Vote 1 for Western Economic Diversification in the amount of \$30,058,000 be reduced by \$10,275,333.

The question being put on the motion, it was negatived on the following division: YEAS: 2; NAYS: 5.

And the question being put on Vote 1, it was carried.

Vote 5 carried on division.

Ordered: That the Chairman report these Votes to the House.

At 5:12 o'clock p.m., the Committee adjourned until 10:30 o'clock a.m., Tuesday, May 9, 1995.

Santosh Sirpaul

Clerk of the Committee

TUESDAY, MAY 9, 1995 (Meeting No. 77)

The Standing Committee on Industry met at 11:12 o'clock a.m. presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Nick Discepola, David Iftody, Ian McClelland, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Tony Valeri and Paul Zed.

LE MERCREDI 3 MAI 1995 (Séance nº 76)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 15 h 36, dans la this day, in Room 371, West Block, the Chairman, Paul Zed, salle 371 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed

> Membres du Comité présents: Judy Bethel, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Tony Valeri et Paul Zed.

> Membres suppléants présents: Gar Knutson pour Mauril Bélanger et Cliff Breitkreuz pour Werner Schmidt.

> Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas, attaché de recherche.

> Comparaît: L'honorable Lloyd Axworthy, ministre du Développement des ressources humaines et ministre de la Diversification de l'économie de l'Ouest canadien.

> Témoins: De la Diversification de l'économie de l'Ouest sous-ministre adjoint.

> Le Comité reprend l'étude de son ordre de renvoi du 28 février 1995 portant sur le Budget des dépenses principal pour l'exercice se terminant le 31 mars 1996. (Voir les Procès-verbaux du 25 avril 1995, fascicule nº 41)

> Du consentement unanime, le président met en délibération les crédits 1 et 5, sous la rubrique DIVERSIFICATION DE L'ÉCO-NOMIE DE L'OUEST, ainsi que les Perspectives du ministère en conformément à l'article 81(7) du Règlement.

> Le ministre fait une déclaration et, avec les autres témoins, répond aux questions.

Crédit 1

Cliff Breitkreuz propose—Que le crédit 1 au titre de la diversification de l'économie de l'Ouest, au montant de 30 058 000\$, soit réduit de 10 275 333\$.

La motion, mise aux voix, est rejetée par le vote suivant: POUR 5, CONTRE: 2.

Le crédit 1, mis aux voix, est adopté.

Le crédit 5, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Il est ordonné: Que le président fasse rapport de ces crédits à la Chambre.

À 17 h 12, le Comité s'ajourne jusqu'au mardi 9 mai 1995, à 10 h 30.

La greffière du Comité

Santosh Sirpaul

LE MARDI 9 MAI 1995 (Séance nº 77)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 11 h 12, dans la this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, Paul Zed, salle 705, La Promenade, sous la présidence de Paul Zed (président).

> Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Nick Discepola, David Iftody, Ian McClellan, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Tony Valeri et Paul Zed.

Acting Members present: Walt Lastewka for Judy Bethel and Tony Ianno for Dennis Mills.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas, Research Officer.

Witnesses: Official from the Department of Industry: Alan Nymark, Assistant Deputy Minister, Industry and Science Policy. Officials from the Department of Finance: Frank Swedlove, Director, Financial Sector Policy Division; James F. McCallum, Chief, Financial Sector Policy Division.

Pursuant to Standing Order 108(2) and recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area. (See Minutes of Proceedings and Evidence, dated Tuesday, March 28, 1995, Issue No. 35).

Frank Swedlove and Alan Nymark made an opening statement and answered questions.

At 12:20 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

WEDNESDAY, MAY 10, 1995 (Meeting No. 78)

The Standing Committee on Industry met at 3:40 o'clock p.m. this day, in Room 269, West Block, the Chairman, Paul Zed,

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Ed and Paul Zed.

Acting Member present: Paul Steckle for Tony Valeri.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas, Research Officer.

Witness: From the Canadian Manufacturers Association: Jayson Myers, Chief Economist.

Pursuant to Standing Order 108(2) and recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area. (See Minutes of Proceedings and Evidence, dated Tuesday, March 28, 1995, Issue No. 35).

The witness made an opening statement and answered ques-

At 4:45 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Membres suppléants présents: Walt Lastewka pour Judy Bethel et Tony Ianno pour Dennis Mills.

Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas, attaché de recherche.

Témoins: Du ministère de l'Industrie: Alan Nymark, sous-ministre adjoint, Industrie et politique scientifique. Du ministère des Finances: Frank Swedlove, directeur, Division de la politique du secteur financier; James F. McCallum, Division de la politique du secteur financier.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité reprend l'examen d'une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et des outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publieraient les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule no 35)

Frank Swedlove et Alan Nymark font une déclaration d'ouverture et répondent aux questions.

À 12 h 20, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MERCREDI 10 MAI 1995 (Séance nº 78)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 15 h 40, dans la salle 269 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Ed Harper, Harper, David Iftody, Gaston Leroux, Andy Mitchell, Ian Murray, David Iftody, Gaston Leroux, Andy Mitchell, Ian Murray et Paul Zed.

Membre suppléant présent: Paul Steckle pour Tony Valeri.

Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas, attaché de recherche.

Témoins: De l'Association des manufacturiers canadiens: Jayson Myers, économiste en chef.

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité reprend l'examen d'une étude auprès des grandes banques pour établir des normes et des outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins mensuels que publieraient les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule no 35)

Le témoin fait une déclaration d'ouverture et répond aux

À 16 h 45, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

TUESDAY, MAY 30, 1995 (Meeting No. 79)

The Standing Committee on Industry met at 3:32 o'clock p.m. presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Schmidt and Paul Zed.

Acting Members present: Cliff Breitkreuz for Ed Harper and Walt Lastewka for Tony Valeri.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Officers. From the Committees and Parliamentary Associations Directorate: Georges Etoka, Committee Clerk.

Appearing: The Honourable Paul Martin, Minister of Finance and Minister responsible for the Federal Office of Regional Development-Quebec.

Witnesses: From the Federal Office of Regional Development-Quebec: Renaud Caron, Deputy Minister; Robert Bourgeois, ADM, Operations; Michel Cailloux, ADM, Policy & Liaison and Hugues Lacombe, ADM, Corporate Services.

The Committee resumed consideration of its Order of Reference dated February 28, 1995, relating to the Main Estimates for the fiscal year ending March 31, 1996. (See Minutes of Proceedings, dated April 25, 1995), Issue No. 41).

By unanimous consent, the Chair called Votes 45 and 50 FEDERAL OFFICE OF REGIONAL DEVELOPMENT-OUEBEC under FINANCE.

The Minister made an opening statement and along with Renaud Caron, answered questions.

The question was put on Vote 45, and it was carried on division.

The question was put on Vote 50, and it was carried on division.

Ordered: That the Chairman report these Votes to the House.

At 4:49 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Marie Louise Paradis

Committee Clerk

LE MARDI 30 MAI 1995 (Séance nº 79)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 15 h 32, dans la this day, in Room 701, La Promenade, the Chairman, Paul Zed, salle 701, La Promenade, sous la présidence de Paul Zed (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bethel, Nick Discepola, Gaston Leroux, Ian McClelland, Dennis Nick Discepola, Gaston Leroux, Ian McClelland, Denis Mills, Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Paul Zed.

> Membres suppléants présents: Cliff Breitkreuz pour Ed Harper et Walt Lastewka pour Tony Valeri.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parliament: Terrence Thomas and Nathalie Pothier, Research Parlement: Terrence Thomas et Nathalie Pothier, attachés de recherche. De la Direction des comités et des associations parlementaires: Georges Etoka, greffier de comité.

> Comparaît: L'honorable Paul Martin, ministre des Finances et ministre chargé du Bureau fédéral de développement régional (Québec).

> Témoins: Du Bureau fédéral de développement régional (Québec): Renaud Caron, sous-ministre; Robert Bourgeois, SMA, Opérations; Michel Cailloux, SMA, Politique et liaison; Hughes Lacombe, SMA, Services ministériels.

> Conformément à son ordre de renvoi du 28 février 1995, le Comité reprend l'étude du Budget des dépenses principal pour l'exercice se terminant le 31 mars 1996. (Voir les Procès-verbaux du 25 avril 1995, fascicule nº 41)

> Du consentement unanime, le président met en délibération les crédits 45 et 50, BUREAU FÉDÉRAL DE DÉVELOPPEMENT RÉGIONAL (QUÉBEC), sous la rubrique FINANCES.

> Le ministre fait une déclaration et, avec Renaud Caron, répond aux questions.

Le crédit 45, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Le crédit 50, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Il est ordonné: Que le président fasse rapport de ces crédits à la Chambre.

À 16 h 49, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

La greffière du Comité

Marie Louise Paradis

Tuesday, May 30, 1995:

Pursuant to Standing Order 81(4), Main Estimates 1995–96, Finance, Votes 45 and 50 Federal Office of Regional Development–Quebec

INCLUDING:

The Sixth Report to the House

Le mardi 30 mai 1995:

Conformément à l'article 81(4) du Règlement, Budget des dépenses principal 1995–1996, Finances, crédits 45 et 50 Bureau fédéral de développement régional (Québec)

Y COMPRIS:

Le sixième rapport à la Chambre

APPEARING:

The Honourable John Manley, Minister of Industry and

The Honourable Jon. M. Gerrard,

Secretary of State, Science, Research and Development

The Honourable David Dingwall,

Minister of Public Works and Government Services and Minister for the Atlantic Canada Opportunities Agency

The Honourable Lloyd Axworthy,

Minister of Human Resources Development and Minister of Western Economic Diversification

The Honourable Paul Martin,

Minister of Finance and Minister responsible for the Federal Office of Regional Development-Quebec

WITNESSES:

(See end of document)

COMPARAÎT:

L'honorable John Manley, Ministre de l'Industrie et

L'honorable Jon M. Gerrard.

Secrétaire d'État, Sciences, Recherche et Développement

L'honorable David Dingwall,

Ministre des Travaux publics et des Services gouvernementaux et ministre de l'Agence de promotion économique du Canada atlantique

L'honorable Lloyd Axworthy,

Ministre du Développement des ressources humaines et ministre de la Diversification de l'Économie de l'Ouest canadien

L'honorable Paul Martin,

Ministre des Finances et ministre chargé du Bureau fédéral de développement régional (Québec)

TÉMOINS:

(Voir fin du document)

WITNESSES

Tuesday, April 25, 1995 (meeting nos. 72 and 73)

Canadian Bankers Association:

Douglas Melville, Director, Financial Services Policy;

Helen Sinclair, President and Chief Executive Officer.

Official from the Department of Industry:

Harry Swain, Deputy Minister.

Wednesday, April 26, 1995 (meeting no. 74)

Canadian Federation of Independent Business:

Pierre Cléroux, Vice-President, Quebec;

Brien Gray, Senior Vice-President, Policy and Research;

Garth Whyte, Executive Director, National Affairs.

Tuesday, May 2, 1995 (meeting no. 75)

Atlantic Canada Opportunities Agency:

Mary Gusella, President.

Wednesday, May 3, 1995 (meeting no. 76)

Western Economic Diversification:

Maryantonett Flumian, Assistant Deputy Minister;

Janet R. Smith, Deputy Minister.

Tuesday, May 9, 1995 (meeting no. 77)

Department of Finance:

Frank Swedlove, Director, Financial Sector Policy Division.

Department of Industry:

Alan Nymark, Assistant Deputy Minister, Industry and Science Policy.

Wednesday, May 10, 1995 (meeting no. 78)

Canadian Manufacturers Association:

Jason Myers, Chief Economist.

Tuesday, May 30, 1995 (meeting no. 79)

Federal Office of Regional Development-Quebec:

Robert Bourgeois, ADM, Operations;

Michel Cailloux, ADM, Policy & Liaison;

Renaud Caron, Deputy Minister;

Hugues Lacombe, ADM, Corporate Services.

TÉMOINS

Le mardi 25 avril 1995 (séances nos 72 et 73)

Association des banquiers canadiens:

Douglas Melville, directeur, Politique sur les services financiers;

Helen Sinclair, présidente et directrice générale.

Fonctionnaire du ministère de l'Industrie:

Harry Swain, sous-ministre.

Le mercredi 26 avril 1995 (séance nº 74)

Fédération canadienne des entreprises indépendantes:

Pierre Cléroux, vice-président, Québec;

Brien Gray, premier vice-président, Politiques et recherches;

Garth Whyte, directeur exécutif, Affaires nationales.

Le mardi 2 mai 1995 (séance nº 75)

Agence de promotion économique du Canada atlantique:

Mary Gusella, présidente.

Le mercredi 3 mai 1995 (séance nº 76)

Diversification de l'Économie de l'Ouest canadien:

Maryantonett Flumian, sous-ministre adjoint;

Janet R. Smith, sous-ministre.

Le mardi 9 mai 1995 (séance nº 77)

Ministère des Finances:

Frank Swedlove, directeur, Division de la politique du secteur financier.

Fonctionnaires du ministère de l'Industrie:

Alan Nymark, sous-ministre adjoint, Industrie et politique scientifique.

Le mercredi 10 mai 1995 (séance nº 78)

Association des manufacturiers canadiens:

Jason Myers, chef économiste.

Le mardi 30 mai 1995 (séance nº 79)

Bureau fédéral de développement régional (Québec):

Robert Bourgeois, SMA, Opérations;

Michel Cailloux, SMA, Politiques et liaison;

Renaud Caron, sous-ministre;

Hughes Lacombe, SMA, Services ministériels.



MAIL >POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid Lettermail Port payé

Poste-lettre

8801320 OTTAWA

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré—Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communication Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9 xc 67 -I57

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 42 (Meetings Nos. 80 to 83)

Wednesday, May 31, 1995 Wednesday, June 7, 1995 Tuesday, June 13, 1995 Tuesday, June 13, 1995

Chairperson: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 42 (Séances nºs 80 à 83)

Le mercredi 31 mai 1995 Le mercredi 7 juin 1995 Le mardi 13 juin 1995 Le mardi 13 juin 1995

Président: Paul Zed

Minutes of Proceedings of the Standing Committee on

Procès-verbaux du Comité permanent de l'

Industry

Industrie

RESPECTING:

Wednesday, May 31, 1995, Wednesday, June 7, 1995, Tuesday, June 13, 1995–10:00 a.m. and 3:30 p.m.:

Bill C-91, An Act to continue the Federal Business Development Bank under the name Business Development Bank of Canada

INCLUDING:

The Seventh Report to the House

CONCERNANT:

Le mercredi 31 mai 1995, le mercredi 7 juin 1995, le mardi 13 juin 1995, 10 h 00 et 15 h 30:

Projet de loi C-91, Loi visant à maintenir la Banque fédérale de développement sous la dénomination de Banque de développement du Canada

Y COMPRIS:

Le septième rapport à la Chambre

APPEARING:

The Honourable John Manley, Minister of Industry

Dennis Mills, Parliamentary Secretary to Minister of Industry

WITNESSES:

(See end of document)

COMPARAÎT:

L'honorable John Manley, Ministre de l'Industrie

Dennis Mills, Secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie

TÉMOINS:

(Voir fin du document)



First Session of the Thirty-fifth Parliament, 1994-95

Première session de la trente-cinquième législature, 1994-1995

STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chairperson: Paul Zed

Vice-Chairmen: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Members

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Nick Discepola
Ed Harper
David Iftody
Gaston Leroux
Ian McClelland
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Associate Members

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy John Nunziata Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 8)

Georges Etoka

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: Paul Zed

Vice-présidents: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Membres

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Nick Discepola
Ed Harper
David Iftody
Gaston Leroux
Ian McClelland
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Membres associés

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy John Nunziata Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 8)

Le greffier de Comité

Georges Etoka

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

ORDER OF REFERENCE

Extract from the Journals of the House of Commons of Tuesday, May 30, 1995

Pursuant to Standing Order 45(5)(a), the House proceeded to the taking of the deferred recorded division on the motion of Mr. Manley (Minister of Industry), seconded by Mr. Gagliano (Secretary of State (Parliamentary Affairs) and Deputy Leader of the Government in the House of Commons), — That Bill C-91, An Act to continue the Federal Business Development Bank under the name Business Development Bank of Canada, be referred forthwith to the Standing Committee on Industry.

The question was put on the motion and it was agreed to on division.

Accordingly, the Bill was referred to the Standing Committee on Industry.

ATTEST

ORDRE DE RENVOI

Extrait des Journaux de la Chambre des communes du mardi 30 mai 1995

Conformément à l'article 45(5)a) du Règlement, la Chambre procède au vote par appel nominal différé sur la motion de M. Manley (ministre de l'Industrie), appuyé par M. Gagliano (secrétaire d'État (Affaires parlementaires) et leader adjoint du gouvernement à la Chambre des communes), — Que le projet de loi C-91, Loi visant à maintenir la Banque fédérale de développement sous la dénomination de Banque de développement du Canada, soit renvoyé immédiatement au Comité permanent de l'industrie.

La motion, mise aux voix, est agréée par vote.

En conséquence, le projet de loi est renvoyé au Comité permanent de l'industrie.

ATTESTÉ

Le Greffier de la Chambre des communes

ROBERT MARLEAU

Clerk of the House

REPORT TO THE HOUSE

Monday, May 15, 1995

The Standing Committee on Industry has the honour to present its

RAPPORT À LA CHAMBRE

Le lundi 15 mai 1995

Le Comité permanent de l'industrie a l'honneur de présenter son

SEVENTH REPORT

In accordance with its Order of Reference of Tuesday, May 30, 1995, your Committee has considered Bill C-91, An Act to continue the Federal Business Development Bank under the name Business Development Bank of Canada, and has agreed to report it with the following amendments:

Title

Strike out the words "Business Development Bank of Canada" and substitute the following therefor:

"Small Business Bank of Canada"

Clause 2

Strike out lines 7 and 98, at page 1, and substitute the following therefor:

""Bank" means the Small Business Bank of Canada continued by subsection"

Clause 3

Strike out lines 31 and 32, on page 2, and substitute the following therefor:

"corporate under the name "Small Business Bank of Canada"." Strike out lines 33 and 34, at page 2.

Clause 14

Strike out line 8, at page 7, and substitute the following therefor: "are to fill out or complete services available from com—"

Clause 18

Strike out line 21, at page 9, and substitute the following therefor: "tion for the purpose of reducing risk in the financial management of the"

Clause 30

Strike out lines 3 to 5, at page 14.

Clause 35

Strike out line 29, at page 15, and substitute the following therefor: "Five years after this Act comes into"

Your Committee has ordered that consequential amendments be made throughout Bill C-91 following the amendments made to the name of the Bank in Clause 3. These include the amendment of the Title of the Bill.

Your Committee has ordered a reprint of Bill C-91, as amended, as a working copy for the use of the House of Commons at the report stage.

SEPTIÈME RAPPORT

Conformément à son Ordre de renvoi du mardi 30 mai 1995, votre Comité a étudié le projet de loi C-91, Loi visant à maintenir la Banque fédérale de développement sous la dénomination de Banque de développement du Canada, et a convenu d'en faire rapport avec les modifications suivantes :

Titre

Retrancher les mots «Banque de développement du Canada» et les remplacer par ce qui suit :

«Banque de la petite et moyenne entreprise du Canada»

Article 2

Retrancher la ligne 9, à la page 1, et la remplacer par ce qui suit : ««Banque» La Banque de la petite et moyenne entreprise du»

Article 3

Retrancher la ligne 34, à la page 2, et la remplacer par ce qui suit : «de Banque de la petite et moyenne entreprise du Canada.»

Retrancher les lignes 35 et 36, à la page 2.

Article 14

Retrancher la ligne 10, à la page 7, et la remplacer par ce qui suit : «doivent servir à compléter les services»

Article 18

Retrancher la ligne 22, à la page 9, et la remplacer par ce qui suit : «d'opération pour réduire les risques sur le plan de sa gestion finan—»

Article 30

Retrancher les lignes 3 à 5, à la page 14.

Article 35

Retrancher la ligne 31, à la page 15, et la remplacer par ce qui suit : «Cinq ans après l'entrée en vigueur de»

Votre Comité a ordonné qu'il soit apporté à toutes les parties du projet de loi C-91, les amendements de suite rendus nécessaires par l'amendement du nom de la banque fait à l'article 3. Ceux-ci comprendraient notamment la modification du Titre.

Votre Comité a ordonné la réimpression du projet de loi C-91, tel que modifié, pour servir de document de travail à la Chambre des communes à l'étape du rapport.

A copy of the relevant Minutes of Proceedings relating to this Bill (Issue No. 42, which includes this Report) is tabled.

Respectfully submitted,

Un exemplaire des Procès-verbaux relatifs à ce projet de loi (fascicule nº 42 qui comprend le présent rapport) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

PAUL ZED,

Chairman.

MINUTES OF PROCEEDINGS

WEDNESDAY, MAY 31, 1995 (Meeting No. 80)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 3:33 o'clock p.m. this day, in Room 308, West Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Paul Zed.

Acting Member present: Tony Ianno for Tony Valeri.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Officers.

Appearing: The Honourable John Manley, Minister of Industry.

Witness: From the Federal Business Development Bank: François Beaudoin, President and Chief Executive Officer.

The Order of Reference dated Tuesday, May 30, 1995, being read as follows:

Ordered: — That Bill C-91, An Act to continue the Federal Business Development Bank under the name Business Development Bank of Canada, be referred forthwith to the Standing Committee on Industry.

The Minister made an opening statement and with the witness, answered questions.

At 5:31 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

WEDNESDAY, JUNE 7, 1995 (Meeting No. 81)

The Standing Committee on Industry met at 3:34 o'clock p.m. this day, in Room 269, West Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul Zed.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas and Nathalie Pothier, Research Officers.

Witnesses: From the Federal Business Development Bank: François Beaudoin, President and Chief Executive Officer and Don Layne, Senior Vice-President, Corporate Affairs.

The Committee resumed consideration of its Order of Reference dated Tuesday, May 30, 1995. (See Minutes of Proceedings of Wednesday, May 31, 1995, Issue No. 42).

François Beaudoin made an opening statement and, with the other witness, answered questions.

At 5:28 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

PROCÈS-VERBAUX

LE MERCREDI 31 MAI 1995 (Séance nº 80)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à 15 h 33, à la pièce 308 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bethel, Nick Discepola, Gaston Leroux, Ian McClelland, Dennis Nick Discepola, Gaston Leroux, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Paul Zed.

Membre suppléant présent: Tony Ianno pour Tony Valeri.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parliament: Terrence Thomas and Nathalie Pothier, Research Parlement: Terrence Thomas et Nathalie Pothier, attachés de recherche.

Comparaît: L'honorable John Manley, ministre de l'Industrie.

Témoin: De la Banque fédérale de développement: François Beaudoin, président et directeur général.

Lecture est faite de l'ordre de renvoi du mardi 30 mai 1995, dont le libellé est le suivant:

Il est ordonné: — Que le projet de loi C-91, Loi visant à maintenir la Banque fédérale de développement sous la dénomination de Banque de développement du Canada, soit renvoyé immédiatement au Comité permanent de l'industrie.

Le ministre fait une déclaration liminaire et, avec le témoin, répond aux questions.

À 17 h 31, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MERCREDI 7 JUIN 1995 (Séance nº 81)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à 15 h 34, à la pièce 269 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas et Nathalie Pothier, attachés de recherche.

Témoins: De la Banque fédérale de développement: François Beaudoin, président et directeur général et Don Layne, vice-président principal, Affaires générales.

Le Comité reprend l'étude de son ordre de renvoi du mardi 30 mai 1995. (Voir les Procès-verbaux du mercredi 31 mai 1995, fascicule no 42).

François Beaudoin fait une déclaration liminaire et, avec l'autre témoin, répond aux questions.

À 17 h 28, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

TUESDAY, JUNE 13, 1995 (Meeting No. 82)

The Standing Committee on Industry met at 10:14 o'clock a.m. this day, in Room 269, West Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul Zed.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas and Nathalie Pothier, Research Officers. From the Legislative Counsel Office: Charles Bellemare, Procedural Clerk and Philippe Ducharme, Legislative Counsel.

Appearing: Dennis Mills, Parliamentary Secretary to Minister of Industry.

Witnesses: From Industry Canada: Norman Bayne, Senior Counsel. From the Federal Business Development Bank: Don Lane, Senior Vice-President, Corporate Affairs.

The Committee resumed consideration of Bill C-91, An Act to continue the Federal Business Development Bank under the name Business Development Bank of Canada. (See Minutes of Proceedings of Wednesday, May 31, 1995, Issue No. 42).

On Clause 1

Pursuant to Standing Order 75(1), consideration of Clause 1 was postponed.

On Clause 2

Dennis Mills moved, — That Clause 2 of Bill C-91 be amended by adding to the definitions the following:

"complement" means that which fills out or completes services available from commercial financial institutions;"

After debate, by unanimous consent, the amendment was withdrawn. The question being put on Clause 2, carried on division.

On Clause 3

After debate, Nick Discepola moved,—That Clause 3 be amended by striking out lines 31 and 32, on page 2, and substituting the following therefor:

"Corporate under the name "Small Business Bank of Canada"."

After debate, the question being put on the amendment, it was, by a show of hands, agreed to: Yeas: 5; Nays: 4.

By unanimous consent, the Committee reverted to the consideration of Clause 2, which had previously carried.

Nick Discepola moved,—That Clause 2 be amended by striking out lines 7 and 8 on page 1 and substituting the following therefor:

""Bank" means the Small Business Bank of Canada continued by subsection"

And the question being put on the amendment, it was agreed to, on the following division:

LE MARDI 13 JUIN 1995 (Séance nº 82)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à 10 h 14, à la pièce 269 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (*président*).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas et Nathalie Pothier, attachés de recherche. Du Bureau des conseillers législatifs: Charles Bellemare, greffier à la procédure et Philippe Ducharme, conseiller législatif.

Comparaît: Dennis Mills, secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie.

Témoins: D'Industrie Canada: Norman Bayne, avocat-conseil principal. De la Banque fédérale de développement: Don Lane, vice-président principal, Affaires générales.

Le Comité reprend l'étude du projet de loi C-91, Loi visant à maintenir la Banque fédérale de développement sous la dénomination de Banque de développement du Canada. (Voir les Procès-verbaux du mercredi 31 mai 1995, fascicule nº 42).

Article 1

Conformément au paragraphe 75(1) du Règlement, l'étude de l'article 1 est reportée.

Article 2

Dennis Mills propose, — Que l'on modifie l'article 2 du projet de loi C-91 en y ajoutant la définition suivante:

««complément» s'entend de ce qui sert à compléter les services offerts par les institutions financières commerciales;»

Après débat, l'amendement est retiré avec le consentement unanime. L'article 2 est mis aux voix et adopté à la majorité.

Article 3

Après débat, Nick Discepola propose,—Que l'on modifie l'article 3 en retranchant la ligne 34, à la page 2, et en la remplaçant par ce qui suit:

«de Banque de la petite et moyenne entreprise du Canada.»

Après débat, l'amendement est mis aux voix et adopté par un vote à main levée par 5 voix contre 4.

Avec le consentement unanime, le Comité revient à l'étude de l'article 2, qui a précédemment été adopté.

Nick Discepola propose,—Que l'on modifie l'article 2 en retranchant la ligne 9, à la page 1, et en la remplaçant par ce qui suit:

««Banque» La Banque de la petite et moyenne entreprise du»

L'amendement est mis aux voix et adopté:

YEAS		POUR		
Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Ian McClelland Andy Mitchell Werner Schmidt—(6)	Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Ian McClelland Andy Mitchell Werner Schmidt—(6)	
NAYS		CONTRE		
Gaston Leroux Yves Rocheleau	Tony Valeri—(3)	Gaston Leroux Yves Rocheleau	Tony Valeri—(3)	
Clause 2, as amended, carried on the following division: YEAS		L'article 2 modifié est adopté:		
		POUR		
Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	
NAYS		CONTRE		
Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	
The Committee resumed	consideration of Clause 3.	Le Comité reprend l'étude de l'article 3.		
Mauril Bélanger moved,—That Clause 3 be amended by striking out lines 33 and 34, on page 2.		Mauril Bélanger propose, — Que l'on modifie l'article 3 e retranchant les lignes 35 et 36, à la page 2.		
And the question being point he following division:	ut on the amendment, it was agreed to,	L'amendement est mis au	x voix et adopté:	
	YEAS		POUR	
Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	
	NAYS		CONTRE	
Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	
On Clause 3, as amended	ı.	Article 3 modifié		
The question being put or following division:	n Clause 3, as amended, carried on the	L'article 3 modifié est mi	s aux voix et adopté:	
YEAS		POUR		
Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	
NAYS		CONTRE		
Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	
On Clause 4	n Clause 4			
After debate, the question following division:	n being put on Clause 4, carried on the	Après débat, l'article 4 es	st mis aux voix et adopté:	
	YEAS		POUR	
Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	

NAYS

Gaston Leroux Ian McClelland Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)

Clause 5 carried, on division.

On Clause 6

Yves Rocheleau moved,—That Bill C-91, in Clause 6, be amended by adding after line 25, on page 3, the following:

"(1.1) No appointment shall be made under subsection (1) without the prior approval of the standing committee of House of Commons that normally considers matters to banking."

After debate, the question being put on the amendment, it was negatived on the following division:

YEAS

Gaston Leroux Yves Rocheleau Werner Schmidt—(3)

NAYS

Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody

Andy Mitchell Tony Valeri—(5)

Clause 6 carried on the following division:

YEAS

Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody

Andy Mitchell Werner Schmidt Tony Valeri—(6)

NAYS

Gaston Leroux

Yves Rocheleau—(2)

At 12:33 o'clock p.m., the Committee adjourned until 3:30 p.m. this day.

TUESDAY, JUNE 13, 1995 (Meeting No. 83)

AFTERNOON SITTING

The Standing Committee on Industry met at 3:39 o'clock p.m. this day, in Room 269, West Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul Zed.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas and Nathalie Pothier, Research Officers. From the Legislative Counsel Office: Charles Bellemare, Procedural Clerk and Philippe Ducharme, Legislative

Appearing: Dennis Mills, Parliamentary Secretary to Minister of Industry.

CONTRE

Gaston Leroux Ian McClelland

Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)

L'article 5 est adopté à la majorité.

Article 6

Yves Rocheleau propose, - Que l'on modifie l'article 6 du projet de loi C-91 en ajoutant ce qui suit après la ligne 26, à la page 3:

«(1.1) Toute nomination faite en vertu du paragraphe (1) doit obtenir au préalable l'approbation du comité permanent de la Chambre des communes qui étudie normalement les questions relatives aux banques.»

Après débat, l'amendement est mis aux voix et rejeté:

POUR

Gaston Leroux Yves Rocheleau

Werner Schmidt—(3)

CONTRE

Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody

Andy Mitchell Tony Valeri—(5)

L'article 6 est adopté:

POUR

Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody

Andy Mitchell Werner Schmidt Tony Valeri—(6)

CONTRE

Gaston Leroux

Yves Rocheleau—(2)

À 12 h 33, le Comité s'ajourne jusqu'à 15 h 30.

LE MARDI 13 JUIN 1995 (Séance nº 83)

SÉANCE DE L'APRÈS-MIDI

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à 15 h 39, à la pièce 269 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Ian McClelland, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas et Nathalie Pothier, attachés de recherche. Du Bureau des conseillers législatifs: Charles Bellemare, greffier à la procédure et Philippe Ducharme, conseiller législatif.

Comparaît: Dennis Mills, secrétaire parlementaire du ministre de l'Industrie.

Witnesses: From Industry Canada: Norman Bayne, Senior Counsel. From the Federal Business Development Bank: Don Lane, Senior Vice-President, Corporate Affairs.

The Committee resumed consideration of Bill C-91, An Act to continue the Federal Business Development Bank under the name maintenir la Banque fédérale de développement sous la dénomi-Business Development Bank of Canada. (See Minutes of Proceedings of Wednesday, May 31, 1995, Issue No. 42).

Clauses 7, 8, 9, 10, 11, 12 and 13 carried severally, on division.

On Clause 14

Dennis Mills moved, — That Clause 14 be amended by striking out line 8, at page 7, and substituting the following therefor:

"are to fill out or complete services available from com-"

After debate, the question being put on the amendment, it was agreed to, on division.

Clause 14, as amended, carried on the following division:

3 23	_		
v	ы.	Λ	•
- 4.		$^{-}$	

Nick Discepola David Iftody Andy Mitchell

Ian Murray Tony Valeri—(5)

NAYS

Ian McClelland Yves Rocheleau Werner Schmidt—(3)

After debate, Clause 15 carried, on division.

After debate, Clause 16 carried, on division.

Clause 17 carried, on division.

On Clause 18

Dennis Mills moved, - That Clause 18(4) of Bill C-91 be amended by striking out line 21 on page 9 and substituting the

"tion for the purpose of reducing risk in the financial management of the'

After debate, the question being put on the amendment, it was agreed to, on division.

Clause 18, as amended, carried on division.

Clause 19 carried on division.

Clause 20 carried on the following division:

YEAS

Judy Bethel Nick Discepola David Iftody

Andy Mitchell Tony Valeri—(5)

NAYS

Ian McClelland Werner Schmidt—(3) Yves Rocheleau

After debate, Clause 21 carried on the following division:

Témoins: D'Industrie Canada: Norman Bayne, avocat-conseil principal. De la Banque fédérale de développement: Don Lane, vice-président principal, Affaires générales.

Le Comité reprend l'étude du projet de loi C-91, Loi visant à nation de Banque de développement du Canada. (Voir les Procès-verbaux du mercredi 31 mai 1995, fascicule nº 42).

Les articles 7, 8, 9, 10, 11, 12 et 13 sont tour à tour adoptés à la majorité.

Article 14

Dennis Mills propose,—Que l'on modifie l'article 14 en retranchant la ligne 10, à la page 7, et en la remplaçant par ce qui suit:

«doivent servir à compléter les services»

Après débat, l'amendement est mis aux voix et adopté à la majorité.

L'article 14 modifié est mis aux voix et adopté:

POUR

Nick Discepola David Iftody Andy Mitchell

Ian Murray Tony Valeri—(5)

Werner Schmidt—(3)

CONTRE

Ian McClelland Yves Rocheleau

Après débat, l'article 15 est adopté à la majorité. Après débat, l'article 16 est adopté à la majorité.

L'article 17 est adopté à la majorité.

Article 18

Dennis Mills propose, — Que l'on modifie le paragraphe 18(4) du projet de loi C-91 en retranchant la ligne 22, à la page 9, et en la remplaçant par ce qui suit:

«d'opération pour réduire les risques sur le plan de sa gestion finan-»

Après débat, l'amendement est mis aux voix et adopté à la majorité.

L'article 18 modifié est mis aux voix et adopté à la majorité.

L'article 19 est adopté à la majorité.

L'article 20 est adopté:

POUR

Judy Bethel Nick Discepola David Iftody

Andy Mitchell Tony Valeri—(5)

CONTRE

Ian McClelland

Werner Schmidt—(3)

Yves Rocheleau

Après débat, l'article 21 est adopté:

Mauril Bélanger

Gaston Leroux

Judy Bethel

YEAS		POUR		
Judy Bethel Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	Judy Bethel Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	
NAYS		CONTRE		
Ian McClelland Yves Rocheleau	Werner Schmidt—(3)	Ian McClelland Yves Rocheleau	Werner Schmidt—(3)	
Clause 22 carried on the	following division:	L'article 22 est adopté:		
YEAS		POUR		
Judy Bethel Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	Judy Bethel Nick Discepola David Iftody	Andy Mitchell Tony Valeri—(5)	
NAYS		CONTRE		
Ian McClelland Yves Rocheleau	Werner Schmidt—(3)	Ian McClelland Yves Rocheleau	Werner Schmidt—(3)	
After debate, by unanimous consent, Clauses 23 and 24 were severally allowed to stand.		Après débat, les articles 23 et 24 sont tour à tour reportés avec le consentement unanime.		
Clauses 25 and 26 carried severally, on division.		Les articles 25 et 26 sont tour à tour adoptés à la majorité.		
After debate, by unanimous consent, Clause 27 was allowed to stand.		Après débat, l'article 27 est reporté avec le consentement unanime.		
After debate, Clause 28	carried on the following division:	Après débat, l'article 28	est adopté:	
YEAS		POUR		
Mauril Bélanger Judy Bethel Nick Discepola	David Iftody Andy Mitchell—(5)	Mauril Bélanger Judy Bethel Nick Discepola	David Iftody Andy Mitchell—(5)	
NAYS		CONTRE		
Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	
Clause 29 carried on the following division:		L'article 29 est adopté:		
YEAS		POUR .		
Mauril Bélanger Judy Bethel Nick Discepola	David Iftody Andy Mitchell—(5)	Mauril Bélanger Judy Bethel Nick Discepola	David Iftody Andy Mitchell—(5)	
NAYS		CONTRE		
Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	Gaston Leroux Ian McClelland	Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)	
On Clause 30		Article 30		
Werner Schmidt moved,—That Clause 30 of Bill C-91 be amended by striking out lines 3 to 5 on page 14.		Werner Schmidt propose, — Que l'on modifie l'article 30 du projet de loi C-91 en retranchant les lignes 3 à 5, à la page 14.		
After debate, the question agreed to, on the following	n being put on the amendment, it was division:	Après débat, l'amendeme	ent est mis aux voix et adopté:	
YEAS		POUR		

Mauril Bélanger

Gaston Leroux

Judy Bethel

Ian McClelland

Yves Rocheleau

Werner Schmidt—(6)

Ian McClelland

Yves Rocheleau

Werner Schmidt—(6)

NAYS

Nick Discepola

Andy Mitchell—(3)

David Iftody

After debate, Clause 30, as amended, carried on the following division:

CONTRE

Nick Discepola David Iftody

Andy Mitchell—(3)

Après débat, l'article 30 modifié est mis aux voix et adopté:

YEAS

Mauril Bélanger Judy Bethel Nick Discepola David Iftody Gaston Leroux

Ian McClelland Andy Mitchell Yves Rocheleau Werner Schmidt—(9)

POUR

Mauril Bélanger Judy Bethel Nick Discepola David Iftody Gaston Leroux

Ian McClelland Andy Mitchell Yves Rocheleau Werner Schmidt—(9)

NAYS: 0

After debate, Clause 3-1 carried on the following division:

YEAS

Mauril Bélanger Judy Bethel Nick Discepola

David Iftody Andy Mitchell—(5)

CONTRE: 0

Après débat, l'article 31 est adopté:

POUR

Judy Bethel

David Iftody Andy Mitchell—(5)

Nick Discepola

Mauril Bélanger

NAYS

Gaston Leroux Ian McClelland Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)

Clauses 32 and 33 carried severally, on division.

After debate, Clause 34 carried on division.

On Clause 35

Dennis Mills moved,—That Clause 35(1) of Bill C-91 be amended by striking out line 29 on page 15 and substituting the

"Five years after this Act comes into"

After debate, the question being put on the amendment, it was agreed to.

YEAS

Clause 35, as amended, carried.

Clause 36 carried on the following division:

CONTRE

Gaston Leroux Ian McClelland

Yves Rocheleau Werner Schmidt—(4)

Les articles 32 et 33 sont tour à tour adoptés à la majorité.

Après débat, l'article 34 est adopté à la majorité.

Article 35

Dennis Mills propose, — Que l'on modifie le paragraphe 35(1) du projet de loi C-91 en retranchant la ligne 31, à la page 15, et en la remplaçant par ce qui suit:

«Cinq ans après l'entrée en vigueur de»

Après débat, l'amendement est mis aux voix et adopté.

L'article 35 modifié est adopté.

L'article 36 est adopté:

POUR

Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody

Ian McClelland Andy Mitchell Werner Schmidt—(6)

Mauril Bélanger Nick Discepola David Iftody

Ian McClelland Andy Mitchell Werner Schmidt—(6)

NAYS

Gaston Leroux

Yves Rocheleau—(2)

Gaston Leroux

Yves Rocheleau—(2)

It was agreed, - That consequential amendments be made throughout Bill C-91 following the amendment made to the name of the Bank in Clause 3.

Clauses 37 to 53 carried severally, on division.

The Schedule carried.

The Committee reverted to the consideration of Clauses that had previously been allowed to stand.

Il est convenu, — Qu'il soit apporté à toutes les parties du projet de loi C-91, les amendements connexes rendus nécessaires par l'amendement du nom de la Banque fait à l'article 3.

CONTRE

Les articles 37 à 53 sont tour à tour adoptés à la majorité.

L'annexe est adoptée.

Le Comité revient à l'étude des articles qui ont précédemment été reportés.

After debate, Clause 23 carried, on division.

Clauses 24 and 27 carried severally, on division.

Clause 1 carried, on division.

The Title carried, on division.

The Bill, as amended, carried, on the following division:

YEAS

Mauril Bélanger Nick Discepola Ian Murray Tony Valeri—(4)

NAYS

Ian McClelland Yves Rocheleau Werner Schmidt—(3)

Ordered: That Bill C-91, An Act to continue the Federal Business Development Bank under the name Business Development Bank of Canada, as amended, be reprinted as a working copy, for the use of the House of Commons at the Report Stage.

Ordered: That the Chair report Bill C-91, with amendments, to the House of Commons.

At 5:30 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Georges Etoka

Committee Clerk

Après débat, l'article 23 est adopté à la majorité.

Les articles 24 et 27 sont tour à tour adoptés à la majorité.

L'article 1 est adopté à la majorité.

Le titre est adopté à la majorité.

Le projet de loi modifié est adopté:

POUR

Mauril Bélanger Nick Discepola

Ian Murray Tony Valeri—(4)

CONTRE

Ian McClelland Yves Rocheleau Werner Schmidt—(3)

Il est ordonné: — Que le projet de loi C-91, Loi visant à maintenir la Banque fédérale de développement sous la dénomination de Banque de développement du Canada, soit réimprimé pour servir de document de travail à la Chambre des communes à l'étape du rapport.

Il est ordonné: — Que la présidence fasse rapport du projet de loi C-91 à la Chambre des communes avec modifications.

À 17 h 30, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Greffier de Comité

Georges Etoka

WITNESSES

Federal Business Development Bank:

François Beaudoin, President and Chief Executive Officer;

Don Lane, Senior Vice President, Corporate Affairs.

Industry Canada:

Norman Bayne, Senior Counsel.

TÉMOINS

Banque fédérale de développement:

François Beaudoin, président et chef de la direction;

Don Lane, vice-président principal, Affaires générales.

Industrie Canada:

Norman Bayne, avocat-Conseil.

MAIL >POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

8801320 OTTAWA

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communication Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9



HOUSE OF COMMONS

Issue No. 43 (Meetings Nos. 84, 85 and 86)

Tuesday, June 20, 1995 Tuesday, August 1, 1995 (Toronto, Ontario) Wednesday, August 2, 1995 (Toronto, Ontario)

Chairperson: Paul Zed

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 43 (Séances nºs 84, 85 et 86)

Le mardi 20 juin 1995 Le mardi 1^{er} août 1995 (Toronto (Ontario)) Le mercredi 2 août 1995 (Toronto (Ontario))

Président: Paul Zed

Minutes of Proceedings of the Standing Committee on

Procès-verbaux du Comité permanent de l'

Industry

Industrie

RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 108(2) and the terms of reference adopted by the Committee on June 20, 1995, follow up on its study of the Major Banks, their activities and progress

Study of a draft Report on the Canadian Tourism Commission

CONCERNANT:

Conformément à l'article 108(2) du Règlement et au cadre de référence adopté par le Comité le 20 juin 1995, suivi de son étude sur les grandes banques, leurs activités et progrès

Étude de l'ébauche de rapport sur la Commission canadienne du tourisme

WITNESSES:

(See end of document)

TÉMOINS:

(Voir fin du document)



First Session of the Thirty-fifth Parliament, 1994-95

Première session de la trente-cinquième législature, 1994-1995

STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chairperson: Paul Zed

Vice-Chairmen: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Members

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Nick Discepola
Ed Harper
David Iftody
Gaston Leroux
Ian McClelland
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Associate Members

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy John Nunziata Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 8)

Georges Etoka

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: Paul Zed

Vice-présidents: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Membres

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Nick Discepola
Ed Harper
David Iftody
Gaston Leroux
Ian McClelland
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Membres associés

Peter Adams Reg Alcock Vic Althouse Michel Bellehumeur Don Boudria Pierre de Savoye Ken Epp Ivan Grose Tony Ianno Walt Lastewka Ghislain Lebel John Murphy John Nunziata Carolyn Parrish Charlie Penson Alex Shepherd Georgette Sheridan Darrel Stinson Andrew Telegdi

(Quorum 8)

Le greffier de Comité

Georges Etoka

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, JUNE 20, 1995 (Meeting No. 84)

[Text]

The Standing Committee on Industry met in camera at 3:38 o'clock p.m. this day, in Room 371, West Block, the Chairman, Paul Zed, presiding.

Members of the Committee present: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Réal Ménard, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Paul Zed.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Terrence Thomas and Nathalie Pothier, Research Officers.

The Committee proceeded to the consideration of a draft Report on the Canadian Tourism Commission and its future business.

It was agreed,—That the Official Opposition be permitted to attach a dissenting opinion of no longer than one page to the faire annexer une opinion dissidente d'une page au plus au rapport forthcoming Report on the Canadian Tourism Commission.

It was agreed, — That the Committee hold meetings in Toronto, on August 1, 2 and 3, 1995, to follow up on its study of the Major Banks, their activities and progress with site tours of the Banks.

It was agreed,—That the Committee's Chair be authorized to Committee and the necessary staff to accompany it.

At 4:34 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

TUESDAY, AUGUST 1, 1995 (Meeting No. 85)

The Standing Committee on Industry met at 1:36 o'clock p.m. this day at The North York City Hall, 5100 Yonge Street (Toronto, Ontario), in Committee Room No. 3, the Chair, Paul Zed, presiding.

Members of the Committee present: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul Zed.

Acting Members present: Alex Shepherd for Mauril Bélanger, Philip Mayfield for Ian McClelland.

Associate Members present: Tony Ianno and John Nunziata.

Other Member present: Jim Peterson.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Peter Berg, Research Officer.

Witnesses: From the Bank of Nova Scotia: Warren Walker, Senior Vice-President, Canadian Commercial Banking; Steve Klein, Vice-President, Independent Business. From the Toronto-Dominion Bank: William Brock, Vice-Chair (Credit); de la PME. De la Banque Toronto-Dominion: William Brock, John Leckie, Senior Vice-President, Financial Services Division; vice-président (Crédit); John Leckie, premier vice-président, Margot McConvey, Vice-President and Manager. From the Division des services financiers; Margot McConvey, vice-Canadian Imperial Bank of Commerce: Holger Kluge, présidente et gestionnaire. De la Banque impériale de President, Personal and Commercial Bank; Kelly Shaughnessy, commerce: Holger Kluge, président, Services bancaires aux

PROCÈS-VERBAUX

LE MARDI 20 JUIN 1995 (Séance nº 84)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie tient une séance à huis clos à 15 h 38, dans la salle 371 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de Paul Zed (président).

Membres du Comité présents: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Gaston Leroux, Réal Ménard, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Paul Zed.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Terrence Thomas et Nathalie Pothier, attachés de recherche.

Le Comité étudie une ébauche de rapport sur la Commission canadienne du tourisme et examine ses travaux à venir.

Il est convenu,—Que l'opposition officielle soit autorisée à à venir sur la Commission canadienne du tourisme.

Il est convenu, — Que le Comité tienne des réunions à Toronto, les 1er, 2 et 3 août 1995, pour faire le suivi de son étude sur les principales banques, leurs activités et leurs progrès dans l'établissement de rapports et qu'il en profitera pour faire une tournée sur place des banques.

Il est convenu, — Que le président du Comité soit autorisé à seek travel authority from the House of Commons for the demander, à la Chambre, l'autorisation du déplacement du Comité avec le personnel nécessaire.

> À 16 h 34, la séance est levée jusqu'a nouvelle convocation du président.

LE MARDI 1er AOÛT 1995 (Séance nº 85)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 13 h 36, à l'Hôtel de ville de York-Nord, 5100 rue Yonge, (Toronto (Ontario)), Salle des comités nº 3, sous la présidence de Paul Zed (président).

Membres du Comité présents: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

Membres suppléants présents: Alex Shepherd pour Mauril Bélanger; Philip Mayfield pour Ian McClelland.

Membres associés présents: Tony Ianno et John Nunziata.

Autre député présent: Jim Peterson.

Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Peter Berg, attaché de recherche.

Témoins: De la Banque de Nouvelle-Écosse: Warren Walker, premier vice-président, Service de gestion des comptes d'entreprises canadiennes; Steve Klein, vice-président, Marché Senior Vice-President, Delivery Network; Jo-Anne Raynes, Managing Director, Team Leader, Knowledge Based Business; Robert Panet-Raymond, Senior Vice-President, Commercial Banking (Ouebec).

Pursuant to Standing Order 108(2) and pursuant to the terms of reference adopted by the Committee on June 20, 1995, the Committee resumed consideration of its follow up on its study of the Major Banks, their activities and progress on Small Business financing and the establishment of quarterly reports. (See Minutes of Proceedings and Evidence of June 20, 1995, Issue No. 43).

Warren Walker made an opening statement and, with Steve Klein, answered questions.

At 3:15 o'clock p.m., the sitting was suspended.

At 3:20 o'clock p.m., the sitting resumed.

William Brock and John Leckie made an opening statement and, with Margot McConvey, answered questions.

At: 4:32 o'clock p.m., the sitting was suspended.

At: 4:44 o'clock p.m., the sitting resumed.

Holger Kluge and Kelly Shaughnessy made an opening statement and, with Jo-Anne Raynes and Robert Panet-Raymond, answered questions.

At 6:19 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

WEDNESDAY, AUGUST 2, 1995 (Meeting No. 86)

The Standing Committee on Industry met at 10:01 o'clock a.m., this day at The North York City Hall, 5100 Yonge Street (Toronto, presiding.

Members of the Committee present: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri and Paul

Acting Members present: Alex Shepherd for Mauril Bélanger, Philip Mayfield for Ian McClelland.

Associate Members present: Tony Ianno and John Nunziata.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Peter Berg, Resarch Officer.

Witnesses: From the Royal Bank: George Gaffney, Executive Vice-President, Business Banking; Doug Williamson, Senior Vice-President, Business Banking; Anne Sutherland, Vice-President, Small and Medium Enterprises. From the Banque Nationale of Canada: Jean Houde, Senior Vice-President, Quebec-West Division; Harvey Brooks, Senior Vice-President, Ontario and Western Canada; Tom Cormier, Senior Manager, Manager Commercial Services. From the Bank of Personal and Commercial Banking; Marilyn Rozsa, Vice-President, Independent Business and Agriculture.

particuliers et aux entreprises; Kelly Shaughnessy, première vice-présidente, «Delivery Network»; Jo-Anne Raynes, directrice, chef d'équipe «Knowledge Based Business»; Robert Panet-Raymond, premier vice-président, Services bancaires aux entreprises (Québec).

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et au mandat que le Comité a adopté le 20 juin 1995, le Comité poursuit le suivi de son étude sur les grandes banques, leurs activités et leurs progrès dans le financement des petites entreprises et l'établissement de rapports trimestiels. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du 20 juin 1995, fascicule nº 43)

Warren Walker fait une déclaration et, avec Steve Klein, répond aux questions.

À 15 h 15, le Comité suspend ses travaux.

À 15 h 20, le Comité reprend ses travaux.

William Brock et John Leckie font des déclarations et, avec Margot McConvey, répondent aux questions.

À 16 h 32, le Comité suspend ses travaux.

À 16 h 44, le Comité reprend ses travaux.

Holger Kluge et Kelly Shaughnessy font des déclarations et, avec Jo-Anne Raynes et Robert Panet-Raymond, répondent aux questions.

À 18 h 19, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MERCREDI 2 AOÛT 1995 (Séance nº 86)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 10 h 01, à l'Hôtel de ville de York-Nord, 5100 rue Yonge, (Toronto Ontario), in Committee Room No. 3, the Chair, Paul Zed, (Ontario)), Salle des comités no 3, sous la présidence de Paul Zed (président).

> Membres du Comité présents: Judy Bethel, Nick Discepola, David Iftody, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt, Tony Valeri et Paul Zed.

> Membres suppléants présents: Alex Shepherd pour Mauril Bélanger; Philip Mayfield pour Ian McClelland.

Membres associés présents: Tony Ianno et John Nunziata.

Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Peter Berg, attaché de recherche.

Témoins: De la Banque Royale: George Gaffney, viceprésident exécutif, Services aux entreprises; Doug Williamson, premier vice-président, Services aux entreprises; Anne Sutherland, vice-présidente, Petites et moyennes entreprises. De la Banque Nationale du Canada: Jean Houde, premier viceprésident, Division de l'Ouest du Québec; Harvey Brooks, premier vice-président, Ontario et Ouest du Canada; Tom Cormier, directeur principal, Service de gestion aux entreprises. Montreal: Harri Jansson, Executive Vice-President, Personal and De la Banque de Montréal: Harri Jansson, vice-président Commercial Banking; Robert Pearce, Senior Vice-President, exécutif, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises; Robert Pearce, premier vice-président, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises; Marilyn Rozsa, vice-présidente, Marché de la PME et secteur agricole.

Pursuant to Standing Order 108(2) and pursuant to the terms of reference adopted by the Committee on June 20, 1995, the Committee resumed consideration of its follow up on its study of the Major Banks, their activities and progress on Small Business financing and the establishment of quaterly reports. (See Minutes of Proceedings and Evidence of June 20, 1995, Issue No. 43).

George Gaffney, made an opening statement and with Doug Williamson and Anne Sutherland, answered questions.

At 11:29 o'clock a.m., the sitting was suspended.

At 11:39 o'clock a.m., the sitting resumed.

Jean Houde made an opening statement and, with Harvey Brooks and Tom Cormier, answered questions.

At: 12:44 o'clock p.m., the sitting was suspended.

At: 2:05 o'clock p.m., the sitting resumed.

Harri Jansson made an opening statement and, with Robert Pearce and Marilyn Rozsa, answered questions.

On motion of Nick Discepola, as amended, it was agreed, — That, all major Banks in Canada be obliged to provide quaterly statistics on banks lending to Canadian Small Businesses by December 31, 1995, and every quarter thereafter.

That the information provided be supplementary to the requirements of Recommendations of the 1994 Report, *Taking Care of Small Business*.

That the data shall provide statistics on:

(1) (a) Size of loan by threshold of:

0 –\$49,999 in borrowing \$ 50,000 –\$99,999 \$100,000 –\$199,999 \$200,000 –\$499,999 \$500,000 –\$1,000,000

\$1,000,000 and over

(b) By employment size (number of full time employees) of:

less than 5 employees 5 –19 employees 20 –49 employees 50 –99 employees 100 –499 employees 500 and over

(c) By revenues:

0 –\$249,999 annual revenue \$250,000 –\$499,999 \$500,000 –\$999,999 \$1,000,000 –\$4,999,999 \$5,000,000 and over

(d) By age of business:

less than five years 5-10 years more than 10 years

- (e) By industry sector
- (f) By gender of borrower

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et au mandat que le Comité a adopté le 20 juin 1995, le Comité poursuit le suivi de son étude sur les grandes banques, leurs activités et leurs progrès dans le financement des petites entreprises et l'établissement de rapports trimestiels. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du 20 juin 1995, fascicule nº 43)

George Gaffney fait une déclaration et, avec Doug Williamson et Anne Sutherland, répond aux questions.

À 11 h 29, le Comité suspend ses travaux.

À 11 h 39, le Comité reprend ses travaux.

Jean Houde fait une déclaration et, avec Harvey Brooks et Tom Cormier, répond aux questions.

À 12 h 44, le Comité suspend ses travaux.

À 14 h 05, le Comité reprend ses travaux.

Harri Jansson fait une déclaration et, avec Robert Pearce et Marilyn Rozsa, répond aux questions.

Sur la motion modifiée de Nick Discepola, il est convenu,— Que toutes les principales banques du Canada soient tenues de fournir des statistiques trimestrielles sur les prêts consentis aux petites entreprises canadiennes au plus tard le 31 décembre 1995 et à chaque trimestre subséquent.

Que cette information soit fournie en sus des exigences prévues dans les recommandations du rapport de 1994 *Pour financer le succès de la PME*.

Que ces données soient regroupées de la façon suivante :

1) (a) Selon la taille du prêt:

0 \$ à \$ 49 999 \$
de 50 000 \$ à 99 999 \$
de 100 000 \$ à 199 999 \$
de 200 000 \$ à 499 999 \$
de 500 000 \$ à 1 000 000 \$
1 000 000 \$ et plus

(b) Selon le nombre d'employés à temps plein:

Moins de 5 employés de 5 à 19 employés de 20 à 49 employés de 50 à 99 employés de 100 à 499 employés 500 employés et plus

(c) Selon les ventes annuelles:

0 \$ à 249 999 \$
de 250 000 \$ à 499 999 \$
de 500 000 \$ à 999 999 \$
de 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$
5 000 000 \$ et plus

(d) Selon l'âge de l'entreprise:

Moins de cinq ans de 5 à 10 ans Plus de 10 ans

- (e) Selon le secteur de l'industrie
- (f) Selon le sexe de l'emprunteur

- (g) By municipality or first 3 digits of Postal Code (whichever the Committee decides is best)
 - (2) Loan loss ratios per threshold above.
 - (3) Loan turndown ratios per threshold above.
 - (4) Loan approval ratios per threshold above.

On a motion by John Nunziata, as amended, *it was agreed*,—That this Committee endorse the principles of the establishment of the office of an independent bank ombudsman and that this Committee commence hearings in the fall with the potential view to drafting and presenting to Parliament legislation for consideration."

At 4:04 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

- (g) Selon la municipalité ou les trois premiers chiffres du code postal (au gré du Comité)
- (2) Les prêts perdus ventilés selon toutes les catégories ci-dessus.
- (3) Les prêts refusés ventilés selon toutes les catégories ci-dessus.
 - (4) Les prêts approuvés ventilés selon toutes les catégories.

Sur la motion modifiée de John Nunziata, il est convenu, — Que le Comité souscrive aux principes de l'établissement du bureau de l'ombudsman indépendant des banques et que le Comité commence ses audiences à l'automne dans la perspective éventuelle de rédiger et de présenter un projet de loi au Parlement.

À 16 h 04, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

Georges Etoka

Clerk of the Committee

Le greffier du Comité

Georges Etoka

WITNESSES

Tuesday, August 1, 1995 (Meeting no. 85)

Bank of Nova Scotia:

Steve Klein, Vice-President, Independent Business;

Warren Walker, Senior Vice-President, Canadian Commercial Banking.

Canadian Imperial Bank of Commerce:

Holger Kluge, President, Personal and Commercial Bank;

Robert Panet-Raymond, Senior Vice-President, Commercial Banking (Quebec);

Jo-Anne Raynes, Managing Director, Team Leader, Knowledge Based Business;

Kelly Shaughnessy, Senior Vice-President, Delivery Network.

Toronto-Dominion Bank:

William Brock, Vice-Chair (Credit);

John Leckie, Senior Vice-President, Financial Services Division;

Margot McConvey, Vice-President and Manager.

Wednesday, August 2, 1995 (Meeting no. 86)

Bank of Montreal:

Harri Jansson, Executive Vice-President, Personal and Commercial Banking;

Robert Pearce, Senior Vice-President, Personal and Commercial Banking;

Marilyn Rozsa, Vice-President, Independent Business and Agriculture.

Banque Nationale of Canada:

Harvey Brooks, Senior Vice-President, Ontario and Western Canada;

Tom Cormier, Senior Manager, Manager Commercial Services;

Jean Houde, Senior Vice-President, Quebec-West Division.

Royal Bank:

George Gaffney, Executive Vice-President, Business Banking;

Anne Sutherland, Vice-President, Small and Medium Enterprises;

Doug Williamson, Senior Vice-President, Business Banking.

TÉMOINS

Le mardi 1 août 1995 (Séance nº 85)

Banque canadienne impériale de commerce:

Holger Kluge, président, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises;

Robert Panet-Raymond, premier vice-président, Services bancaires aux entreprises (Québec);

Jo-Anne Raynes, directrice Chef d'équipe, «Knowledge Based Business»;

Kelly Shaughnessy, première vice-présidente, «Delivery Network».

Banque de Nouvelle-Écosse:

Steve Klein, vice-président, marché de la PME;

Warren Walker, premier vice-président, Service de gestion des comptes d'entreprises canadiennes.

Banque Toronto-Dominion:

William Brock, vice-président (Crédit);

John Leckie, premier vice-président, Division des services financiers;

Margot McConvey, vice-présidente et gestionnaire.

Le mercredi 2 août 1995 (Séance nº 86)

Banque de Montréal:

Harri Jansson, vice-président exécutif, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises;

Robert Pearce, premier vice-président, Services bancaires aux particuliers et aux entreprises;

Marilyn Rozsa, vice-présidente, Marché de la PME et secteur agricole.

Banque Nationale du Canada:

Harvey Brooks, premier vice-président, Ontario et l'Ouest du Canada;

Tom Cormier, directeur principal, Service de gestion aux entreprises;

Jean Houde, premier vice-président, Division de l'Ouest du Québec.

Banque Royale:

George Gaffney, vice-président exécutif, Services aux entreprises;

Anne Sutherland, vice-présidente, Petites et moyennes entreprises;

Doug Williamson, premier vice-président, Services aux entreprises.



MAIL >POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port pavé

Lettermail

Poste-lettre

8801320 Ottawa

If undelivered, return COVER ONLY to:
Canada Communication Group — Publishing
45 Sacré—Coeur Boulevard,
Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communication Canada — Édition 45 boulevard Sacré—Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9



HOUSE OF COMMONS

Issue No. 44 (Meetings Nos. 87 and 88)

Tuesday, September 19, 1995 Thursday, September 21, 1995

Chairperson: John Godfrey

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 44 (Séances nºs 87 et 88)

Le mardi 19 septembre 1995 Le jeudi 21 septembre 1995

Président: John Godfrey

Minutes of Proceedings of the Standing Committee on

Procès-verbaux du Comité permanent de l'

Industry

Industrie

RESPECTING:

Pursuant to Standing Order 106(1) and the Special Order adopted on Monday, September 18, 1995, election of Chair.

Consideration of the Ninth Report of the Sub-Committee on Agenda and Procedure (Future Business)

CONCERNANT:

Conformément à l'article 106(1) du Règlement et à l'ordre spécial adopté le lundi 18 septembre 1995, élection du président

Considération du Neuvième rapport du Sous-comité du programme et de la procédure (Travaux à venir)



STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chairperson: John Godfrey

Vice-Chairmen: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Members

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Bonnie Brown
Nick Discepola
Ed Harper
Gaston Leroux
Philip Mayfield
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Associate Members

Pierre de Savoye Tony Ianno Karen Kraft Sloan Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo

(Quorum 8)

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: John Godfrey

Vice-présidents: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Membres

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Bonnie Brown
Nick Discepola
Ed Harper
Gaston Leroux
Philip Mayfield
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Membres associés

Pierre de Savoye Tony Ianno Karen Kraft Sloan Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo

(Quorum 8)

La greffière du Comité

Christine Trauttmansdorff

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, SEPTEMBER 19, 1995 (Meeting No. 87)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:05 o'clock a.m. this day, in Room 307, West Block, for the purpose of electing a Chair, in conformity with Standing Orders 106(1) and (2), and an order of the House dated September 18, 1995 (see Journals, p. 1890).

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Ed Harper, Gaston Leroux, Philip Mayfield, Réal Ménard, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Other Member present: John Nunziata

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Antony Jackson and Nathalie Pothier, Research Officers

The Clerk of the Committee presided over the election of the Chair of the Committee.

On a motion by Dennis Mills, seconded by Nick Discepola, it was agreed, — That John Godfrey be elected Chair of the convenu, — Que John Godfrey soit élu président du Comité. Committee.

Accordingly, John Godfrey was declared duly elected Chair of the Committee and took the Chair.

Gaston Leroux moved, seconded by Réal Ménard, — That Yves Rocheleau be elected Opposition Vice-Chair of the Committee.

Whereupon, Philip Mayfield moved, seconded by Ed Harper, — That Werner Schmidt be elected Opposition Vice-Chair of Schmidt soit élu vice-président du Comité pour l'opposition. the Committee.

The question being put on the motion proposed by Gaston Leroux, Yves Rocheleau was declared duly elected Opposition Vice-Chair of the Committee.

The motion proposed by Philip Mayfield was deemed withdrawn.

On a motion by Nick Discepola, seconded by Tony Valeri, it was agreed,—That Andy Mitchell be elected Government Vice-Chair of the Committee.

At 11:12 o'clock a.m., the Committee proceeded to sit in camera, in order to consider future business.

It was agreed,—That everyone except members of the Committee, the Clerk and the interpreters be asked to withdraw from the meeting.

At 11:25 o'clock a.m., the Library of Parliament researchers and members' staff were invited to return to the meeting.

It was agreed, - That the Sub-Committee on Agenda and Procedure prepare a proposed work plan for the Committee, and present it to the Committee at its next meeting.

At 12:25 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

PROCÈS-VERBAUX

LE MARDI 19 SEPTEMBRE 1995 (Séance nº 87)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à 11 h 05, dans la pièce 307 de l'édifice de l'Ouest, pour élire un président conformément aux paragraphes 106(1) et 106(2) du Règlement et d'un ordre de la Chambre adopté le 18 septembre 1995. (Voir les *Journaux*, p. 1890)

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Ed Harper, Gaston Leroux, Philip Mayfield, Réal Ménard, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Autre député présent: John Nunziata.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Antony Jackson et Nathalie Pothier, attachés de recherche.

La greffière procède à l'élection du président du Comité.

Sur motion de Dennis Mills, appuyé par Nick Discepola, il est

John Godfrey est déclaré président dûment élu du Comité et il prend le fauteuil.

Gaston Leroux propose, appuyé par Réal Ménard, — Que Yves Rocheleau soit élu vice-président du Comité pour l'opposition.

Philip Mayfield propose, appuyé par Ed Harper, — Que Werner

La motion de Gaston Leroux, mise aux voix, est adoptée, et Yves Rocheleau est déclaré vice-président dûment élu du Comité pour l'opposition.

La motion de Philip Mayfield est retirée d'office.

Sur motion de Nick Discepola, appuyé par Tony Valeri, il est convenu, - Que Andy Mitchell soit élu vice-président du Comité pour le gouvernement.

À 11 h 12, le Comité déclare le huis clos afin d'étudier ses travaux à venir.

Il est convenu, — Que tous, sauf les membres du Comité, la greffière et les interprètes, soient invités à sortir.

À 11 h 25, on invite les attachés de recherche de la Bibliothèque du Parlement et le personnel des membres du Comité à revenir assister à la séance du Comité.

Il est convenu, — Que le Sous-comité du programme et de la procédure prépare, pour le compte du Comité, une ébauche de plan de travail qu'il lui présentera au cours de sa prochaine réunion.

À 12 h 25, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

THURSDAY, SEPTEMBER 21, 1995 (Meeting No. 88)

The Standing Committee on Industry met at 11:06 o'clock a.m. this day, in Room 371, West Block, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey, Philip Mayfield, Réal Ménard, Dennis Mills, Ian Murray, Werner Schmidt and Tony

In attendance: From the Research Branch of the Library Officers.

The Chair presented the Ninth Report of the Sub-Committee on Agenda and Procedure which is as follows:

- 1. That the Committee establish its regular meeting times as Tuesdays and Thursdays, at 11:00 a.m. until 1:00 p.m. Additional meetings may be scheduled as required.
- 2. That the Committee review the minutes of the meetings held in Toronto on August 1 and 2, 1995, to confirm the motions adopted with respect to:
 - a) the statistics required to be provided to the Committee by the Major Banks in Canada, regarding lending to Canadian small
 - b) extending an invitation to the British Banking Ombudsman to appear before the Committee.
- 3. That following the confirmation of the motion detailed in item 2 (a) above, the Committee instruct the Chair to write to the Major Banks on its behalf, outlining the Committees statistical data requirements, and inviting them to participate in the Committees quarterly review hearings this fall.
- 4. That, following the adoption and tabling in the House of the Committees report on Performance Benchmarks for Major Banks, the Committee instruct the Chairman to write to the Major Banks on its behalf, outlining recommendations contained in that report.
- 5. That the Committee resume consideration of its draft report on the Canadian Tourism Commission at its meeting on Thursday, September 21, 1995.
- 6. That the Committee commence consideration of its draft report on Performance Benchmarks for Major Banks at its meeting on Tuesday, September 26, 1995.
- 7. That the Committee's researchers be instructed to prepare briefing material for the Committee based on the study proposed by Werner Schmidt (increasing Canada's share of the global high tech goods and services market) in his letter, dated April 4, 1995, to the former Chair of the Committee.

And debate arising thereon.

It was agreed, — That Paul De Villers, M.P., be invited to appear at the earliest opportunity, to brief the Committee on the subject matter of Bill C-233 (Credit Card Interest Calculation Act) (see Journals, June 7, 1994, pp. 541-2).

It was agreed, — That the Canadian Tourism Commission be invited to appear during the week of October 2-6, 1995, to provide a progress report and to review their business plan.

LE JEUDI 21 SEPTEMBRE 1995 (Séance nº 88)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 11 h 06, dans la salle 371 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey, Philip Mayfield, Réal Ménard, Dennis Mills, Ian Murray, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du of Parliament: Antony Jackson and Nathalie Pothier, Research Parlement: Antony Jackson et Nathalie Pothier, attachés de recherche.

> Le président présente le Neuvième rapport du Sous-comité du programme et de la procédure ainsi libellé:

- 1. Que les réunions du Comité aient lieu les mardis et jeudis, de 11 heures à 13 heures. Que d'autres séances soient prévues au besoin.
- 2. Que le Comité revoie les procès-verbaux de ses réunions à Toronto, les 1^{er} et les 2 août 1995, pour confirmer la teneur des motions qu'il a adoptées sur:
 - a) les statistiques que les principales banques du Canada sont tenues de fournir au Comité sur leurs prêts aux petites entreprises
 - b) l'envoi d'une invitation à l'ombudsman des banques de la Grande-Bretagne à comparaître devant le Comité;
- 3. Que, sur confirmation de la motion exposée en 2 a) ci-dessus, le Comité charge le président d'écrire aux principales banques pour leur expliquer les exigences statistiques du Comité et les inviter à participer aux audiences de révision trimestrielle l'automne prochain.
- 4. Que, sur l'adoption et le dépôt à la Chambre du rapport du Comité sur les repères de rendement des principales banques, le Comité charge le président d'écrire aux principales banques pour leur communiquer les grandes lignes de ce rapport.
- 5. Qu'au cours de sa réunion du jeudi 21 septembre 1995, le Comité reprenne l'étude de son ébauche de rapport sur la Commission canadienne du tourisme.
- 6. Qu'au cours de sa réunion du mardi 26 septembre 1995, le Comité commence l'étude de son ébauche de rapport sur les repères de rendement des principales banques.
- 7. Que les attachés de recherche du Comité soient chargés de préparer la documentation d'information à l'intention du Comité d'après l'étude proposée par Werner Schmidt (accroître la part canadienne du marché international des produits et des services de haute technologie) dans sa lettre du 4 avril 1995 à l'ancien président du Comité.

Un débat s'élève.

Il est convenu, — Que Paul De Villers, député, soit invité à comparaître le plus tôt possible pour informer le Comité sur la teneur du projet de loi C-233 (Calcul des intérêts des cartes de crédit) (Voir les Journaux du 7 juin 1994, p. 541 et 542).

Il est convenu, — Que le Comité invite la Commission canadienne du tourisme à comparaître pendant la semaine du 2 au 6 octobre 1995 pour qu'elle lui remette un rapport provisoire et pour revoir son plan d'entreprise.

It was agreed, — That the Committee invite officials to appear, to provide a briefing on the Standards Council of Canada.

The Ninth Report of the Sub-Committee on Agenda and Procedure, as amended, was agreed to.

The Committee resumed consideration of a draft Report on the Canadian Tourism Commission.

At 12:07 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Il est convenu, — Que le Comité invite des fonctionnaires à comparaître pour lui donner une séance d'information sur le Conseil canadien des normes.

Le Neuvième rapport modifié du Sous-comité du programme et de la procédure est adopté.

Le Comité reprend l'étude de son ébauche de rapport sur la Commission canadienne du tourisme.

À 12 h 07, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

La greffière du Comité

Christine Trauttmansdorff

MAIL >POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

8801320 Ottawa

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communication Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9 CAI XC 67 -I57 Issue #45



CANADIAN TOURISM COMMISSION

REPORT OF THE STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY



John Godfrey, Chair.

September 1995





CANADIAN TOURISM COMMISSION

REPORT OF THE STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

John Godfrey, Chair.

September 1995



The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9 **HOUSE OF COMMONS**

Issue No. 45

Tuesday, September 26, 1995

Chairperson: John Godfrey

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 45

Le mardi 26 septembre 1995

Président: John Godfrey

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'

Industry

Industrie

RESPECTING:

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2), resuming consideration of a review of the mandate of the Canadian Tourism Commission (See Minutes of Proceedings and Evidence of March 23, 1995, Issue No. 34)

INCLUDING:

The Eighth Report to the House

CONCERNANT:

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, le Comité revise son mandat sur la Commission canadienne du tourisme (voir les Procès-verbaux et témoignages du 23 mars 1995, fascicule n° 34)

Y COMPRIS:

Le huitième rapport à la Chambre

STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chairperson: John Godfrey

Vice-Chairmen: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Members

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Bonnie Brown
Nick Discepola
Ed Harper
Gaston Leroux
Philip Mayfield
Réal Ménard
Dennis Mills
Andy Mitchell
Ian Murray
Y ves Rocheleau
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Associate Members

Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo

(Quorum 8)

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: John Godfrey

Vice-présidents: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Membres

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Bonnie Brown
Nick Discepola
Ed Harper
Gaston Leroux
Philip Mayfield
Réal Ménard
Dennis Mills
Andy Mitchell
Ian Murray
Yves Rocheleau
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Membres associés

Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo

(Quorum 8)

La greffière du Comité

Christine Trauttmansdorff

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9 En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

The Standing Committee on Industry

has the honour to present its

EIGHTH REPORT

Pursuant to Standing Order 108(2), the Standing Committee on Industry carried out a review of the mandate of the Canadian Tourism Commission (See Minutes of Proceedings and Evidence, March 23, 1995, Issue No. 34)



CANADIAN TOURISM COMMISSION

In accordance with Standing Order 108(2) the Committee decided to review the mandate of the Canadian Tourism Commission (CTC). Officials from the CTC were invited to come before the Committee to assist in the review. On 23 March 1995, the Committee heard a statement from and questioned the first Chairperson of the Commission, the Honourable Judd Buchanan. With Mr. Buchanan was the Director General of Tourism in the Department of Industry, Mr. Doug Fyfe.

In May 1994, the Prime Minister appointed Mr. Buchanan Special Advisor on Tourism. In that role, Mr. Buchanan met with representatives of the tourism industry in the ten provinces and both territories and submitted a report to the Prime Minister in October 1994. The report highlighted the economic importance of tourism, noted that federal funding for the marketing of tourism had fallen from a peak in 1986 of \$42 million to about \$16 million in 1994, and recommended (among other things) a joint government-private sector Canadian Tourism Commission.

Tourism is a huge industry in Canada. According to some estimates, it contributes almost \$26 billion to Gross Domestic Product. As Mr. Buchanan noted during the Committee hearing, that makes the economic contribution of tourism greater than that of the oil and gas industries combined and greater than that of forestry, fishing and agriculture combined. Unlike other industries, moreover, the tourism industry is spread widely across Canada. The industry comprises around 60,000 businesses from coast to coast and employs more than 500,000.

The economic benefits at the local level were highlighted by one member: "In my riding, for every \$1 million of new tourism expenditure that occurs in Muskoka, we create 39 person-years of employment. There's a very direct relationship between the kinds of dollars we can attract to our area and the number of jobs we have."

Tourism benefits all levels of government. According to one estimate cited by Mr. Buchanan, for every \$1 billion of tourism revenues, the federal government receives \$230 million, provincial governments receive \$160 million and municipal governments \$60 million.

Tourism is, of course, a global industry, and competition is fierce among countries to attract tourists and benefit from tourist expenditures. Canada currently runs a large deficit of about \$8 billion on its tourism account. Most of the deficit is with the United States, caused both by the location of Canada and our climate.

Following from the Buchanan Report and as part of the government's National Tourism Initiative, the Canadian Tourism Commission (CTC) was established by Order in Council on 31 January 1995. The Commission represents a partnership of the private sector and all levels of government and has the authority to plan, direct, manage and implement programs to generate and promote tourism in Canada. The federal government is committing \$50 million per year to the CTC, an increase of \$35 million per year over current federal funding for tourism. Contributions from other partners are expected to bring the CTC's budget to about \$100 million per year.

As Mr. Buchanan put it: "My vision of the Canadian Tourism Commission was that a majority of its members would be in the private sector and it would be driven by the private sector and that its major activity would be marketing supported by well-done and well-documented research."

Twenty-six members were appointed to the CTC on 1 February 1995. The Honourable Judd Buchanan will be the Commission's first Chairperson. Of the 26 members, seven private sector members and seven public sector members will represent the regions of Canada. In addition to the regional representatives, the private sector will have nine at-large members. The federal government will be represented by the Deputy Minister of Industry and the President (CEO) of the Commission.

The Commission represents several changes from existing federal support of tourism. The Commission is to be dominated by the private sector; there is to be a significant increase in funding; and attention will be paid to marketing Canada to Canadians.

In recent years, the marketing of Canada to Canadians has been neglected. Given our tourism deficit, this was unwise. As Mr. Buchanan explained the problem with an example:

... for instance, someone living in Calgary or Edmonton trying to decide whether to go to Quebec City or to San Francisco for a holiday — if he decides to go to Quebec City, that's great. We have an additional \$3,000 that's going to be spent within the Canadian economy.

If a Canadian goes to San Francisco, we're \$3,000 in the deficit position. Now we need two foreigners to come back and visit Canada. The first one simply puts back into the Canadian economy the \$3,000 we would have had if the Canadian had remained home. The second one puts in the \$3,000 that puts us in the plus position.

Moreover, it may be "far easier and far less costly to convince Canadians to travel within Canada than it is to convince foreigners to come to Canada." There is some evidence to suggest that it costs twice as much to attract a foreigner to Canada.

Emphasis of the Commission is on marketing, and work is divided among five marketing committees responsible for: (1) the European market, (2) business travel, (3) the Canadian market, (4) the U.S. market and (5) the Asia-Pacific market. The members of each committee are to be from across the country, and they will analyze the marketing possibilities and make recommendations to the board.

The questions pursued during the Committee hearing at the end of March fell into several main groups: (1) How is the Commission organized and who makes the decisions about how the budget is spent? (2) How can the Commission ensure that it is not merely duplicating the efforts of other agencies that are promoting tourism? (3) Given the economic importance of tourism, was the \$50 million being spent by the federal government adequate? and (4) How could the members be sure that the spending by the Commission was efficient, that it was not simply a substitute for marketing expenditure by large firms in the private sector?

The questions are related and deal in large part with the possible efficiency of the Canadian Tourism Commission.

One member of the Committee probed the possibility that the Commission could be subsidizing some businesses.

The question then becomes whether a private group that opts into your program will have a 50% subsidy for that particular part of their program. (...) Canadian Airlines, for instance, might have developed a particular tourism package, which they like. Here comes your Commission with another bunch of money to put into the tourism promotion package. Will this simply now be a combination of those two packages? Would Canadian have gone ahead regardless of what your operation is doing?

Mr. Buchanan replied: "I would hope we are not subsidizing it. I would like to hope it's augmenting it."

The Member then followed up: "My real question is who decides how the money is going to be spent?"

Mr. Buchanan then explained the process involving the Commission and corporations in the private sector: The marketing committees will develop the programs, and then they will see if a corporation is willing to participate. The marketing committees may then come to the Canadian Tourism Commission with a total of programs and seek approval for, say, \$80 to \$90 million ("but the decision as to whether they are going to participate in the program or not will be made by the corporation's own marketing people").

Although the answer helped to explain how the Commission will operate, it did not settle the issue. As the member remarked: "My concern is that it's just a glorified subsidy for certain businesses."

Over time, the Canadian Tourism Commission will have to demonstrate that it operates efficiently, that it does not merely duplicate the activities of other tourist boards and that it is not subsidizing certain businesses by replacing their marketing expenditure with spending by the Commission.

In attempting to answer questions posed by Committee members, Mr. Buchanan noted several times that the Canadian Tourism Commission was quite new. The members of the board had been named 1 February 1995, and the first meeting of the board took place about a week later to discuss a business plan for 1995-96. Although the idea behind the Commission is that the federal government would put up \$50 million and the other stakeholders would match this amount, for the current year, non-federal funding is expected to be around \$30-\$35 million.

Members of the Committee would like to ensure that the government is getting value for money in its funding of the Canadian Tourism Commission. Given that the Commission has just been started, this Committee recommends:

Recommendation 1

That officials from the Canadian Tourism Commission return before the Industry Committee in October 1995 to discuss its progress and its business plan.

The Commission is to have its annual report tabled in Parliament. Given the economic importance of tourism to Canada, this Committee recommends:

Recommendation 2

That officials from the Canadian Tourism Commission appear before the Industry Committee on an annual basis, preferably soon after the annual report is tabled in Parliament.

Although concerned about the effectiveness of federal spending on the Commission, the members of the Committee acknowledged the importance of tourism to all regions of Canada and noted that the federal funding is relatively small compared to many other marketing schemes.

As one member remarked: "What I cannot understand is why we're spending only \$50 million in this sector, in this area. I give the example of Nike shoes. Nike spends \$200 million in advertising dollars just in North America to promote the sale of their running shoes." Mr. Buchanan noted that the tourism industry was not a large spender on marketing and promotion when compared with a company like Nike. He added: "I remember the launch of a new headache pill. Their launch was going to cost... \$50 million, our annual budget, for a three-month launch period for a pill."

During the hearing, Mr. Buchanan referred to a funding proposal he had included in his 1994 report. That proposal called for an increase in federal funding of international and domestic marketing for tourism by 1% of any increase in tourism revenues above some specified base; that is, a \$1 billion increase in tourism revenues would lead to a \$10 million increase in funding for the Canadian Tourism Commission. Mr. Buchanan noted several times the estimated increase in federal revenue of \$230 million for every \$1 billion increase in tourism revenues and said: "I think that's a great return. I wish I could invest \$10 million and get a \$230 million return."

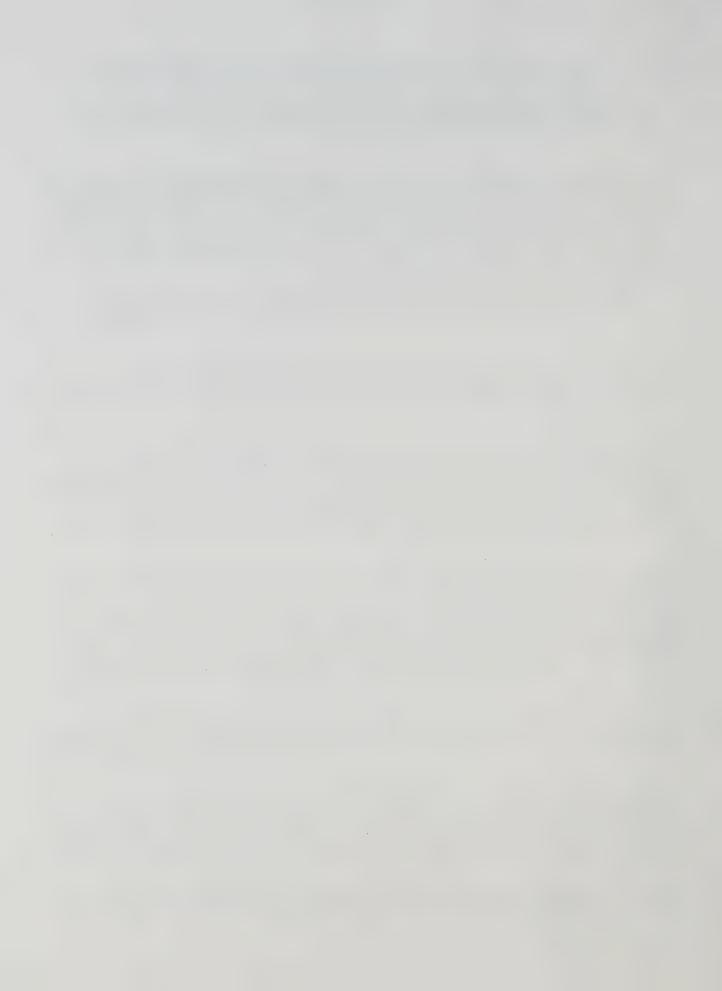
This Committee would consider recommending an increase to the funding of the Canadian Tourism Commission only when the Commission had demonstrated the success of its marketing in increasing tourism in Canada.

The Committee recognizes that many factors affect tourism, from the Canadian climate to the exchange rate, but that marketing has an important role to play. The Committee wants the Canadian Tourism Commission to succeed. As one member put it: "I think all of us are excited about what the CTC can do for Canadian tourism, and all of us have a real stake in its being successful."

There are certainly opportunities to increase tourism in Canada both by Canadians and by people living outside Canada. Mr. Buchanan cited an interesting example:

Canada ranks number four in the countries that the Japanese tourists would like to visit. In actual fact, the realized visitation is that we're number fourteen. The point that the head of the Japan tourism bureau made to me when I was there is that he thought the difference between the fourteen and the four represents a tremendous opportunity for Canada. There is a fund of goodwill towards Canada.

This is true not only of Japan but of other countries around the globe. There are important marketing opportunities for Canada. This is a beautiful country with attractions in the areas of eco-tourism and aboriginal tourism not found in other countries. Each member of this Committee can point with pride to tourist attractions in his or her region of the country. The Canadian Tourism Commission has an important role in helping Canadians and people outside Canada recognize the beauty, history and attractions of our country. This Committee has a role in seeing that the Commission gives Canadian taxpayers value for money.



A copy of the relevant Minutes of Proceedings and Evidence (Issues Nos. 34, 43, 44 and 45, which includes this report) is tabled.

Respectfully submitted,

JOHN GODFREY, *Chair.*



MINORITY OPINION OF THE BLOC QUÉBÉCOIS MEMBERS OF THE INDUSTRY COMMITTEE CONCERNING THE CANADIAN TOURISM COMMISSION

We, the Official Opposition members of the Standing Committee on Industry, consider that the mandate of the Canadian Tourism Commission (CTC) creates new overlaps with the activity already undertaken by the provincial governments, particularly in the matter of promoting intra-Canadian tourism. For this reason, we are opposed to any increase in the federal contribution to that organization and call upon the government to completely revise the nature of its interventions in the area of tourism.

In our opinion, the substantial increase in federal contributions to tourism, more than 200%, is not unconnected to the referendum on sovereignty in Québec. It is obvious that the federal government is trying to use the CTC to promote Canadian unity during the referendum campaign itself. Such subtle intervention in the defence of Canadian unity is unacceptable and demonstrates the lack of transparency that we can expect from the federal government regarding its expenditures during the referendum.

The provinces, already heavily involved in the promotion of tourism, are in a much better position than is the federal government to promote their tourist attractions and to target the clientele most likely to respond to tourism campaigns. Thus, the centralizing vision of the federal government in the matter of tourism, as in other economic areas, runs counter to general interests.

It is possible that budgets allocated to tourism are insufficient to ensure adequate promotion of Canadian tourist attractions. However, the Official Opposition believes that federal intervention in this matter would have been far more effective if the additional funds invested by Ottawa had been transferred to the provinces in the form of tax points. Such an approach would have permitted optimal use of federal funds devoted to tourism. In effect, such an increase in tourism budgets would have permitted the provinces to target their markets more effectively and would have generated maximum returns from federal funds. During a period of budgetary restraint, it is essential that the government seek to maximize returns on its investments, and this the CTC is incapable of doing. As a result, the Official Opposition members of the Committee reject the report of the Committee in its entirety and strongly urge the government to disband the CTC and to transfer its budget to the provinces in the form of tax points.

Ottawa, June 21, 1995

Yves Rocheleau, M.P., Trois-Rivières Gaston Leroux, M.P., Richmond—Wolfe



Minutes of Proceedings

TUESDAY, SEPTEMBER 26, 1995 (89)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:08 o'clock a.m. this day, in Room 269, West Block, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Dennis Mills, Philip Mayfield, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Associate Member present: Tony Ianno.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Tony Jackson, Research Officers.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2), the Committee resumed consideration of a review of the mandate of the Canadian Tourism Commission. (See Minutes of Proceedings and Evidence of March 23, 1995, Issue No. 34).

The Committee resumed consideration of a draft report.

On a motion by Judy Bethel, seconded by Dennis Mills, it was agreed,—That the Draft Report be adopted, as amended, as the Committee's Eighth Report to the House, and that the Chair present it to the House at the earliest opportunity.

On a motion by Ian Murray, it was agreed,—That the Chairman be authorised to make such editorial changes as may be necessary.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to the terms of reference adopted by the Committee on June 20, 1995, the Committee resumed consideration of the Committee's follow-up on its study of Major Banks, their activities and progress on Small Business financing and the establishment of quarterly reports. (See Minutes of Proceedings and Evidence of June 20, 1995, Issue No. 43).

On a motion by Dennis Mills, it was agreed,—That the Committee review the text of the motions moved by Nick Discepola and John Nunziata and agreed to at the meetings held in Toronto on August 1 and 2, 1995.

Mr. Discepola's motion, as agreed to on August 2, 1995, reads as follows:

"On a motion by Nick Discepola, as amended, it was agreed,—That all the major banks' in Canada be obliged to provide quarterly statistics on banks lending to Canadian businesses by 31 December 1995, and every quarter thereafter.

That the information provided be supplementary to the requirements of Recommendations of the 1994 Report, Taking Care of Small Business.

That the data shall provide statistics on:

(1) (a) Size of loan by threshold of:

0 - \$49,999 in borrowing \$50,000 - \$99,999 \$100,000 - \$199,999 \$200,000 - \$499,999 \$500,000 - \$1,000,000 \$1,000,000 and over

(b) By employment size (number of full time employees) of:

less than 5 employees 5 – 19 employees 20 – 49 employees 50 – 99 employees 100 – 499 employees 500 and over

(c) By revenues:

0 - \$249,999 annual revenue \$250,000 - \$499,999 \$500,000 - \$999,999 \$1,000,000 - \$4,999,999 \$5,000,000 and over

(d) By age of business:

less than five years 5 - 10 years more than 10 years

- (e) By industry sector
- (f) By gender of borrower
- (g) By municipality or first 3 digits of Postal Code (whichever the Committee decides is best)
- (2) Loan loss ratios per threshold above
- (3) Loan turndown ratios per threshold above
- (4) Loan approval ratios per threshold above

Mr. Nunziata's motion, as agreed to on August 2, 1995, reads as follows:

"On a motion by John Nunziata, as amended, it was agreed,—That this Committee endorse the principles of the establishment of the office of an independent bank ombudsman and that this Committee commence hearings in the fall with the potential view to drafting and presenting to Parliament legislation for consideration."

On a motion by Philip Mayfield, it was agreed,—That Mr. Nunziata's motion be amended by replacing the words "with the potential view to" with the words "with an option of".

The text of Mr. Nunziata's motion, as amended, therefore reads:

"That this Committee endorse the principles of the establishment of the office of an independent bank ombudsman and that this Committee commence hearings in the fall with the option of drafting and presenting to Parliament legislation for consideration."

On a motion by Philip Mayfield, it was agreed,—That Mr. Discepola's motion be amended in section (1)(a) by replacing the words, "0 - \$49,999 in borrowing" with the words, "0 - \$24,999 in borrowing" and "\$25,000 - \$49,999".

On a motion by Yves Rocheleau, seconded by Mauril Bélanger, it was agreed,—That Mr. Discepola's motion be amended in section (1)(c) by replacing the words, "By revenues:" with the words, "By sales:"

On a motion by Yves Rocheleau, seconded by Mauril Bélanger, it was agreed,—That Mr. Discepola's motion be amended in section (1)(c) by replacing the words, "0 - 249,999 annual revenue", with the words, "0 - 249,999".

On a motion by Yves Rocheleau, it was agreed,—That Mr. Discepola's motion be amended in section (1)(d) by replacing the words, "less than five years", with the words, "Start-ups" and "less than five years".

It was agreed,—That Mr. Discepola's motion be amended in section (1)(e) by adding the words, "(SIC — Standard Industrial Category)".

It was agreed,—That Mr. Discepola's motion be amended in section (1)(g) by removing the words, "or first 3 digits of Postal Code (whichever the Committee decides is best)".

On a motion by Judy Bethel, it was agreed,—That Mr. Discepola's motion be amended by replacing the first sentence with the following: "That all the major banks in Canada be obliged to provide quarterly statistics on banks' lending to Canadian businesses by January 3, 1996 for the quarter ending November 30, 1995, and every quarter thereafter, in conformity with Statistics Canada standards of confidentiality."

On a motion by Werner Schmidt, it was agreed,—That Mr. Discepola's motion be amended by replacing sections (2), (3) and (4) with the following:

- (2) Loan loss ratios, broken down by all categories in Section (1) above.
- (3) Loan turndown ratios, broken down by all categories in Section (1) above.
- (4) Loan approval ratios, broken down by all categories in Section (1) above.

The text of Mr. Discepola's motion, as amended, therefore, reads:

"That all the major banks in Canada be obliged to provide quarterly statistics on banks' lending to Canadian businesses by January 3, 1996 for the quarter ending November 30, 1995, and every quarter thereafter, in conformity with Statistics Canada standards of confidentiality.

That the information provided be supplementary to the requirements of Recommendations of the 1994 Report, Taking Care of Small Business.

That the data shall provide statistics on:

(1) (a) Size of loan by threshold of:

```
0 - $24,999 in borrowing
$25,000 - $49,999
$50,000 - $99,999
$100,000 - $199,999
$200,000 - $499,999
$500,000 - $1,000,000
$1,000,000 and over
```

(b) By employment size (number of full time employees) of:

```
less than 5 employees
5 – 19 employees
20 – 49 employees
50 – 99 employees
100 – 499 employees
500 and over
```

(c) By sales:

0 \$1 - \$249,999 annual revenue \$250,000 - \$499,999 \$500,000 - \$999,999 \$1,000,000 - \$4,999,999 \$5,000,000 and over

(d) By age of business:

Start-ups less than five years 5-10 years more than 10 years

- (e) By industry sector (SIC Standard Industrial Category)
- (f) By gender of borrower

- (g) By municipality
- (2) Loan loss ratios, broken down by all categories in Section (1) above.
- (3) Loan turndown ratios, broken down by all categories in Section (1) above.
- (4) Loan approval ratios, broken down by all categories in Section (1) above."

At 12:58 o'clock p.m., the Committee adjourned.

Christine Trauttmansdorff Clerk of the Committee

- (f) Selon le sexe de l'emprunteur
- (g) Selon la municipalité
- 2) Les prêts perdus ventilés selon toutes les catégories en 1) ci-dessus.
- 3) Les prêts refusés ventilés selon toutes les catégories en 1) ci-dessus.
- 4) Les prêts approuvés ventilés selon toutes les catégories en 1) ci-dessus.

À 12 h 58, la séance est levée.

La greffière du Comité Christine Trauttmansdorff

Que cette information soit fournie en sus des exigences prévues dans les recommandations du rapport de 1994 Pour financer le succès de la PME.

Que ces données soient regroupées de la façon suivante:

1) (a) Selon la taille du prêt

de 0\$ à 24 999\$ de 25 000\$ à 199 999\$ de 200 000\$ à 199 999\$ de 500 000\$ à 199 999\$ l 000 000\$ et plus

(b) Selon le nombre d'employés à temps plein

Moins de 5 employés de 5 à 19 employés de 20 à 49 employés de 100 à 499 employés 500 employés et plus

(c) Selon les ventes annuelles

0\$ de 15 à 249 999\$ de 250 000\$ à 499 999\$ de 1 \$000 000\$ è 499 999\$ 5 000 000\$ et plus

(d) Selon l'âge de l'entreprise

Démarrages Moins de cinq ans de 5 à 10 ans Plus de 10 ans

(e) Selon le secteur de l'industrie (CIT — Catégorie industrielle type)

Sur la motion de Yves Rocheleau, avec l'appui de Mauril Bélanger, il est convenu,—Que l'on modifie la motion de Vick Discepola à la rubrique 1)(c) en remplaçant les mots «Selon les recettes annuelles» par les mots «Selon les ventes annuelles».

Sur la motion de Yves Rocheleau, avec l'appui de Mauril Bélanger, il est convenu,—Que l'on modifie la motion de Nick Discepola à la rubrique 1)(c), Selon les recettes, en remplaçant les mots «de 0\$ à 249 999\$».

Sur la motion de Yves Rocheleau, il est convenu,—Que l'on modifie la motion de Nick Discepola à la rubrique 1)(d), Selon l'âge de l'entreprise, en remplaçant les mots «Moins de cinq ans» par les mots «Démarrages» et «moins de cinq ans».

Il est convenu, — Que l'on modifie la motion de Nick Discepola, à la rubrique 1)(e), Selon le secteur de l'industrie, en ajoutant les mots «(CIT — Catégorie industrielle type)».

Il est convenu,—Que l'on modifie la motion de Nick Discepola à la rubrique l)(g) en supprimant les mots «ou les β premiers caractères du code postal (au gré du Comité)».

Sur la motion de Judy Bethel, il est convenu,—Que l'on modifie la motion de Nick Discepola en remplaçant la première phrase par les mots : «Que toutes les principales banques soient tenues de fournir des statistiques trimestrielles sur les prêts consentis aux entreprises canadiennes, au plus tard le 3 janvier 1996, pour le trimestre se terminant le 30 novembre 1995 et à chaque trimestre subséquent dans le respect des normes de confidentialité de Statistique Canada.»

Sur la motion de Werner Schmidt, il est convenu, — Que l'on modifie la motion de Nick Discepola en remplaçant les rubriques 2), 3) et 4) par ce qui suit :

- 2) Les prêts perdus ventilés selon toutes les catégories en 1) ci-dessus.
- 3) Les prêts refusés ventilés selon toutes les catégories en 1) ci-dessus.
- 4) Les prêts approuvés ventilés selon toutes les catégories en 1) ci-dessus.

En conséquence, le texte modifié de la motion de Nick Discepola se lit ainsi:

«Que toutes les principales banques soient tenues de fournir des statistiques trimestrielles sur les prêts consentis aux entreprises canadiennes au plus tard le 3 janvier 1996 pour le trimestre se terminant le 30 novembre 1995 et pour chaque trimestre subséquent dans le respect des normes de confidentialité de Statistique Canada».

(d) Selon l'âge de l'entreprise

Moins de cinq ans de 5 à 10 ans Plus de 10 ans

- (e) Selon le secteur de l'industrie
- (f) Selon le sexe de l'emprunteur
- (g) Selon la municipalité ou les 3 premiers caractères du code postal (au gré du Comité)
- (2) Les prêts perdus dans les catérogies ci-dessus (ou selon la rubrique n^{o} 1)
- (3) Les prêts refusés dans les catégories ci-dessus (ou selon la rubrique n° 1)
- (4) Les prêts approuvés dans les catégories ci-dessus (ou selon la rubrique n° 1)

La motion de John Nunziata, adoptée le 2 août 1995, se lit ainsi:

«Sur la motion modifiée de John Nuziata, il est convenu,—Que le Comité appuie le principe de la création d'un bureau indépendant d'ombudsman des banques et que le Comité commence les audiences cet automne avec l'intention éventuelle de rédiger des dispositions législatives à cet égard et de les présenter au Parlement».

Sur la motion de Philip Mayfield, il est convenu, —Que l'on modifie la motion de John Nunziata en remplaçant les mots «avec l'intention éventuelle de» par les mots «avec l'option de».

En conséquence, le texte modifié de la motion de John Nunziata se lit ainsi:

«Que le Comité appuie le principe de la création d'un bureau indépendant d'ombudsman des banques et que le Comité commence les audiences cet automne avec l'option de rédiger des dispositions législatives à cet égard et de les présenter au Parlement.»

Sur la motion de Philip Mayfield, il est convenu,—Que l'on modifie la motion de Nick Discepola à 249995» et «de 250005 à 499995».

Sur la motion de Dennis Mills, il est convenu,—Que le Comité revoie le texte des motions de Nick Discepola et de John Nuziata proposées et adoptées lors des réunions des let et 2 août 1995, à Toronto.

La motion de Nick Discepola, adoptée le 2 août 1995, se lit ainsi:

«Sur la motion modifiée de Nick Discepola, il est convenu,—Que toutes les principales banques du Canada soient tenues de fournir des statistiques trimestrielles sur les prêts consentis aux entreprises canadiennes au plus tard le 31 décembre 1995 et à chaque trimestre subséquent.

Que cette information soit fournie en sus des exigences fixées dans les recommandations formulées dans le rapport de 1994 intitulé Pour financer le succès de la PME.

Que ces données soient regroupées de la façon suivante:

1) (a) Selon la taille du prêt

de 500 000\$ et plus de 500 000\$ \$ 1000 000\$ de 100 000\$ \$ 160 660\$ de 100 000\$ \$ 160 660\$ de 200 000\$ \$ 160 660\$

(b) Selon le nombre d'employés à temps plein

Moins de 5 employés de 5 à 19 employés de 50 à 49 employés de 100 à 499 employés 500 employés et plus

(c) Zelon les recettes annuelles

de 0\$ à 249 999\$ de 500 000\$ à 499 999\$ de 1 000 000\$ à 499 999\$ 5 000 000\$ et plus

Procès-verbal

(Zęcuce u_o 86) TE WYKDI 70 ZELLEWBKE 1662

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 11 h 08, dans la salle 269 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Dennis Mills, Philip Mayfield, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Membre associé présent: Tony lanno.

Aussi présents : Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement : Nathalie Pothier et Tony Jackson, attachés de recherche.

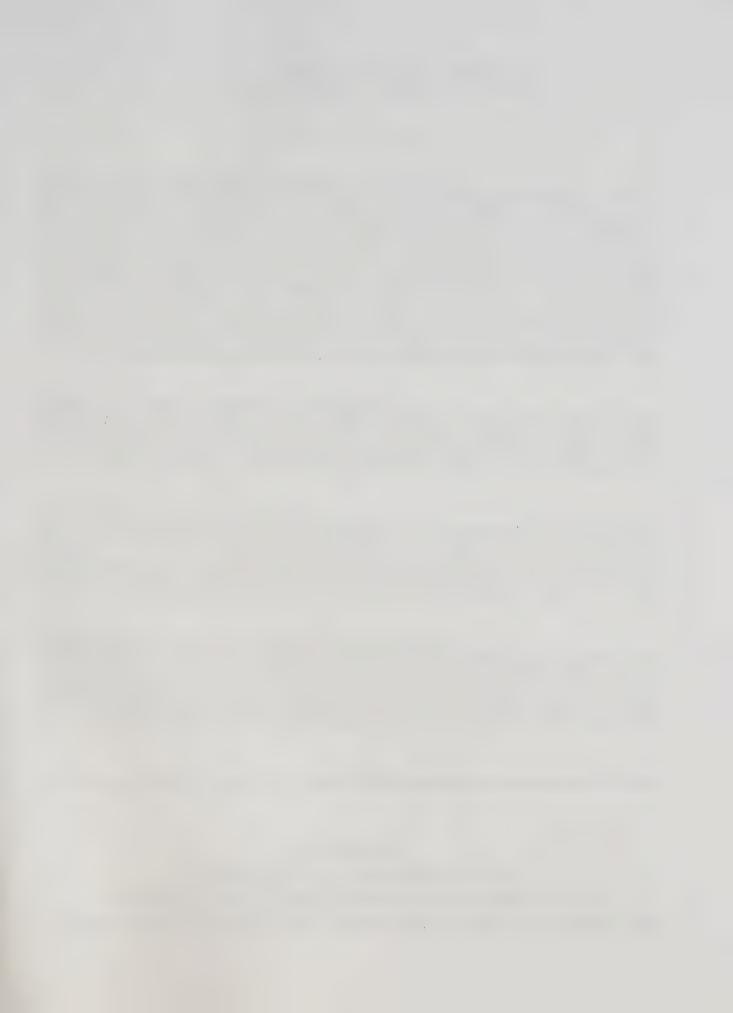
Conformément au mandat que lui confère le paragraphe 108(2) du Règlement, le Comité reprend l'examen d'une étude du mandat de la Commission canadienne du tourisme. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du 23 mars 1995, fascicule n° 34).

Le Comité reprend l'étude d'une ébauche de rapport.

Sur la motion de Judy Bethel, avec l'appui de Dennis Mills, il est convenu,—Que l'ébauche de rapport modifiée soit adoptée en tant que Huitième Rapport du Comité à la Chambre et que le président présente le rapport à la Chambre le plus tôt possible.

Sur la motion de lan Murray, il est convenu,—Que le président soit autorisé à apporter les changements de rédaction nécessaires au rapport.

Conformément au mandat que lui confère le paragraphe 108(2) du Règlement et au mandat que le Comité a adopté le 20 juin 1995, le Comité reprend l'examen du suivi de son étude sur les principales banques, sur leurs activités et sur les progrès qu'elles ont accomplis dans le financement de la petite entreprise et l'établissement de rapports trimestriels. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du 20 juin 1995, fascicule nº 43)



OPINION DISSIDENTE DES DÉPUTÉS DU BLOC QUÉBÉCOIS TOURISME DU COMITÉ DE L'INDUSTRIE SUR LA TOURISME

Nous, les députés de l'Opposition officielle membres du Comité permanent de l'industrie, considérons que le mandat de la Commission canadienne du tourisme (CCT) crée de nouveaux dédoublements avec l'activité déjà entreprise par les gouvernements provinciaux, notamment au chapitre de la promotion du tourisme intra-Canada. Pour cette raison, nous nous opposons à toute augmentation de la contribution fédérale à cet organisme et exigeons que le gouvernement revoie complètement son type d'intervention dans le domaine touristique.

Nous estimons que l'accroissement substantiel de la contribution fédérale au tourisme, plus de 200 %, n'est pas sans lien avec la tenue d'un référendum sur la souveraineté du Québec. Il est clair que le fédéral cherche à utiliser la CCT pour promouvoir l'unité canadienne en pleine campagne référendaire. Cette intervention subtile du fédéral pour la défense de l'unité canadienne est inacceptable et montre le peu de transparence que le gouvernement fédéral entend faire preuve quant à ses dépenses dans le cadre du référendum.

Les provinces qui sont déjà fortement impliquées dans la promotion touristique sont nettement mieux positionnées que le fédéral pour promouvoir leurs attractions touristiques et pour cibler la clientèle la plus susceptible de répondre aux campagnes de promotion. Ainsi, les visées centralisatrices du gouvernement fédéral en matière de tourisme, comme dans d'autres dossiers économiques, viennent à l'encontre de l'intérêt général.

Il est possible que les budgets en matière de tourisme ne soient pas suffisants pour assurer une promotion suffisante des attractions touristiques canadiennes. Toutefois, l'Opposition officielle est d'avis que l'intervention du fédéral dans ce dossier aurait été beaucoup plus efficace si les fonds supplémentaires investis par Ottawa avaient été transférés aux provinces sous forme de points d'impôt. Une telle façon de procéder aurait permis une utilisation optimale des fonds consacrés par aurait permis aux provinces d'attaquer leurs marchés cibles de façon plus efficace et aurait généré un rendement maximum des fonds fédéraux. En période de restriction budgétaire, il est essentiel que le gouvernement enterche à tirer le maximum de ses investissements, ce que la CCT est incapable de faire. En conséquence, les députés de l'Opposition officielle membres du Comité rejettent l'ensemble du rapport du Comité et incitent fortement le gouvernement à dissoudre la CCT pour en transférer les budgets aux provinces sous forme de points d'impôt.

Ottawa, le 21 juin 1995

Yves Rocheleau, député de Trois-Rivières Gaston Leroux, député de Richmond—Wolfe



45, incluant le présent rapport) est déposé. Un exemplaire des Procès-verbaux et témoignages s'y rapportant (fascicules nos 34, 43, 44 et

Respectueusement soumis,

10НИ СОДЕВЕХ Le président,



augmentation de 1 milliard de dollars des recettes de l'industrie vaudrait à la Commission canadienne du tourisme une hausse de 10 milliard de dollars de son budget. Après avoir souligné à plusieurs reprises que chaque hausse d'un milliard de dollars en recettes touristiques rapporte, selon les estimations, 230 millions de dollars aux recettes du gouvernement fédéral, M. Buchanan a déclaré: «le dirais que c'est un rendement excellent. J'aimerais bien avoir la possibilité de faire un investissement de 10 millions de dollars qui m'en rapporterait 230».

Le Comité pourrait envisager de recommander une hausse du financement de la Commission canadienne du tourisme une fois qu'elle aura démontré que ses efforts de promotion ont fait augmenter le tourisme au Canada.

Le Comité reconnaît que bien des facteurs, du climat canadien au taux de change, influent sur le tourisme mais que la promotion a un rôle important à jouer. Il souhaite que la Commission canadienne du tourisme réussisse. Selon l'expression d'un des membres du Comité : «Je crois que nous sommes tous emballés à l'idée de ce que la CCT peut faire pour le tourisme canadien, et chacun d'entre nous a réellement intérêt à ce qu'elle réussisse».

Il serait certes possible d'accroître le tourisme au Canada, tant de la part des Canadiens que des étrangers. M. Buchanan a évoqué un exemple intéressant :

Le Canada vient au quatrième rang des pays que les touristes Japonais aimeraient visiter alors que, dans les faits, nous sommes au quatorzième rang des pays qu'ils visitent vraiment. Le directeur du Bureau du tourisme japonais a fait valoir, lorsque je suis allé le rencontrer, que cette différence, entre le quatrième et le quatorzième rang, offre de belles possibilités pour le Canada. L'intérêt pour le Canada existe déjà.

C'est le cas non seulement du Japon mais de bien d'autres pays du monde. De grandes possibilités de promotion existent pour le Canada. Nous avons un beau pays qui possède plein d'attraits, dans les domaines de l'écotourisme et des traditions autochtones, que d'autres pays n'ont pas. Chaque membre du Comité peut évoquer avec fierté les attractions touristiques de sa région du pays. La Commission canadienne du tourisme a un rôle important à jouer pour amener les Canadiens et les étrangers à reconnaître la beauté, le passé historique et les attractions de notre pays. Le rôle de notre Comité est de s'assurer que la Commission tire le maximum des deniers publics qui lui sont confiés.

du conseil d'administration furent nommés le let février 1995, et le conseil tint sa première réunion une semaine après pour discuter du plan d'activité de 1995-1996. Bien que l'idée, en créant cette Commission, soit que le gouvernement fédéral contribue 50 millions de dollars et que les autres participants en apportent autant, on s'attend pour l'année en cours à des contributions non fédérales d'environ 30 à 35 millions.

Les membres du Comité aimeraient s'assurer que la Commission canadienne du tourisme dépensera de façon optimale les fonds que le gouvernement lui verse. Comme la Commission vient tout juste de démarrer, le Comité recommande:

Recommandation 1

Que des représentants de la Commission canadienne du tourisme comparaissent à nouveau devant le Comité de l'industrie en octobre 1995 pour faire état des progrès réalisés par la Commission et de son plan d'entreprise.

La Commission doit déposer un rapport annuel au Parlement. Étant donné l'importance économique du tourisme pour le Canada, le Comité recommande :

Recommandation 2

Que des représentants de la Commission canadienne du tourisme comparaissent chaque année, de préférence peu après le dépôt de son rapport annuel au Parlement, devant le Comité de l'industrie.

Tout en s'inquiétant de l'efficacité des dépenses fédérales concernant la Commission, les membres du Comité reconnaissent l'importance du tourisme pour toutes les régions du Canada et font remarquer que ces dépenses sont relativement faibles par rapport à bien d'autres campagnes de promotion.

Comme un des membres l'a fait remarquer : «Ce que je n'arrive pas à comprendre c'est pourquoi nous ne consacrons que 50 millions de dollars à ce secteur. Prenons l'exemple des chaussures Nike. Pour la seule Amérique du Nord, Nike a un budget de publicité et de promotion de 200 millions de dollars». M. Buchanan lui a répondu que l'industrie du tourisme ne dépense pas énormément pour la promotion et le marketing en comparaison de sociétés comme Nike, puis il a sjouté : «Je me souviens d'avoir assisté au lancement d'un nouveau cachet antimigraine. Son lancement devait coûter ... 50 millions de dollars; l'équivalent de notre budget annuel pour une campagne de lancement de trois mois pour un cachet».

Au cours de l'audience, M. Buchanan a parlé d'un projet de financement qu'il avait énoncé dans son rapport de 1994. Cette proposition visait un accroissement des fonds consentis à la Commission pour la promotion internationale et nationale du tourisme correspondant à 1 p. 100 de toute hausse des recettes touristiques en sus d'un montant donné. En d'autres termes, une toute hausse des recettes touristiques en sus d'un montant donné. En d'autres termes, une

dont le budget est dépensé? 2) Comment la Commission peut-elle s'assurer qu'elle ne refait pas simplement le même travail que les autres organismes de promotion de tourisme? 3) Vu l'importance économique du tourisme, les 50 millions de dollars dépensés par le gouvernement fédéral sont-ils adéquats? et 4) Comment les membres peuvent-ils s'assurer que les dépenses de la Commission sont efficaces, et ne servent pas tout simplement de palliatif aux activités de promotion des grandes entreprises privées?

Ces questions étroitement connexes ont trait en grande partie à l'efficacité de la Commission canadienne du tourisme.

Un des membres du Comité s'est interrogé sur la possibilité que la Commission subventionne des entreprises.

On est donc en droit de se demander si l'entreprise qui participe à vos programmes ne jouira pas ainsi d'une subvention de 50 p. 100 pour ce volet de ses activités. (...) Canadien International, par exemple, a peut-être déjà un programme de promotion du tourisme. Votre Commission, avec tout l'argent qui lui a été versé, en conçoit un autre. Ce programme inclura-t-il celui de Canadien International? Cette compagnie aurait-elle réalisé son propre programme de marketing si elle n'avait pas connu vos intentions?

Ce à quoi M. Buchanan a répliqué : «l'espère bien que ce n'est pas ce que nous faisons. l'ose croire que notre programme sera complémentaire».

Le député est alors revenu à la charge : «En fait, ce que je veux savoir, c'est qui décide comment ces sonnt dépensées?»

M. Buchanan a alors expliqué le processus de fonctionnement de la Commission et des entreprises privées. Les comités de marketing concevront les programmes, puis verront si une société veut y participer. Ils pourront alors se présenter à la Commission avec un ensemble de programmes et demander l'autorisation de dépenser 80 à 90 millions de dollars mettons («mais il appartiendra au service de promotion de chaque société de décider si celle-ci participera ou non au programme»).

Bien que la réponse fasse la lumière sur le fonctionnement de la Commission, le problème n'est pas réglé pour autant. Comme l'un des membres l'a fait observer : «Ce qui m'inquiète c'est que ce ne soit que des subventions déguisées pour certaines entreprises».

La Commission canadienne du tourisme devra, avec le temps, faire la preuve de son efficacité et montrer qu'elle ne fait pas qu'imiter les autres organismes de tourisme et ne subventionne pas certaines entreprises en suppléant à leurs activités de promotion.

Dans ses réponses aux questions posées par les membres du Comité, M. Buchanan a rappelé plusieurs fois que la Commission canadienne du tourisme vient de voir le jour. Les membres

est habilitée à concevoir, diriger, gérer et réaliser des programmes pour promouvoir le tourisme au Canada. Le gouvernement fédéral s'est engagé à verser 50 millions de dollars par an à la CCT, ce qui est 35 millions de plus par an qu'il ne consacre actuellement au tourisme. Les contributions des autres partenaires devraient porter le budget de la CCT à environ 100 millions par an.

Comme le disait M. Buchanan: «Ce que j'envisageais, c'est qu'une majorité des membres de la Commission proviendraient du secteur privé, que ce dernier prendrait les commandes et que la promotion, appuyée sur des recherches soignées et bien étayées, constituerait sa principale activité».

Vingt-six membres furent nommés à la CCT le 1et février 1995, et l'honorable Judd Buchanan en est le premier président. Des 26 membres, sept commissaires du secteur privé et sept autres du secteur public représentent les régions du Canada. Neuf autres commissaires nommés à titre personnel sont du secteur privé. Le gouvernement fédéral est représenté par le sous-ministre de l'Industrie et le président (chef de la direction) de la Commission.

La Commission apporte plusieurs changements par rapport aux formes actuelles d'appui fédéral au tourisme. Elle sera dominée par le secteur privé, le niveau des fonds augmentera sensiblement, et l'on s'efforcera de vendre le Canada à ses citoyens.

On a négligé, au cours des dernières années, de vendre le Canada aux Canadiens. Vu notre déficit touristique, ce n'était pas bien sage. M. Buchanan a expliqué le problème en donnant un exemple :

... par exemple, un habitant de Calgary ou d'Edmonton qui essaie de décider s'il prendra ses vacances à Québec ou à San Francisco — s'il décide d'aller à Québec, c'est formidable. Cela fait 3 000 \$ de plus pour l'économie canadienne.

Quand un Canadien choisit San Francisco, nous perdons 3 000 \$. Il faut alors attirer deux étrangers au Canada pour compenser cette perte. Le premier ne fait que réinjecter dans l'économie canadienne les 3 000 \$ que nous n'aurions pas perdu si le Canadien était resté au Canada. Le deuxième apporte les 3 000 \$ qui nous placent dans le positif.

Il peut par ailleurs se révéler «beaucoup plus facile et moins coûteux de convaincre les Canadiens de voyager à l'intérieur du Canada que de convaincre les étrangers d'y venir». Selon certains indices il en coûte deux fois plus pour attirer des étrangers au Canada.

Les tâches de la Commission, qui met surtout l'accent sur la promotion, sont réparties entre cinq comités de marché américain et 5) du marché européen, 2) des voyages d'affaires, 3) du marché canadien, 4) du marché américain et 5) du marché de l'Asie—Pacifique. Composés de représentants des quatre coins du pays, les comités analyseront les possibilités de promotion et formuleront des recommandations au conseil d'administration.

Les questions examinées lors des audiences du Comité tenues à la fin de mars forment plusieurs grandes catégories : 1) Quelle est la structure de la Commission et qui décide de la façon

COMMISSION CANADIENNE DU TOURISME

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, le Comité a décidé d'examiner le mandat de la Commission canadienne du tourisme (CCT). Des dirigeants de la CCT furent invités à comparaître devant le Comité pour l'aider dans son travail. Le 23 mars 1995, le Comité a entendu une déclaration du premier président de la Commission, l'honorable Judd Buchanan, et l'a interrogé à ce sujet. Monsieur Buchanan était accompagné de M. Doug Fyfe, directeur général, Tourisme, au ministère de l'Industrie.

En mai 1994, le premier ministre avait fait de M. Buchanan son conseiller spécial en matière de tourisme. À ce titre, M. Buchanan a rencontré des représentants de l'industrie du tourisme dans les dix provinces et les deux territoires avant de présenter un rapport au premier ministre en octobre 1994. En plus d'y faire ressortir l'importance économique du tourisme, il signalait que le montant des fonds affectés par le gouvernement fédéral à la promotion du tourisme est tombé d'un sommet de 42 millions de dollars en 1986 à environ 16 millions en 1994, et recommandait (entre autres choses) la création d'un organisme mixte, la Commission canadienne du tourisme.

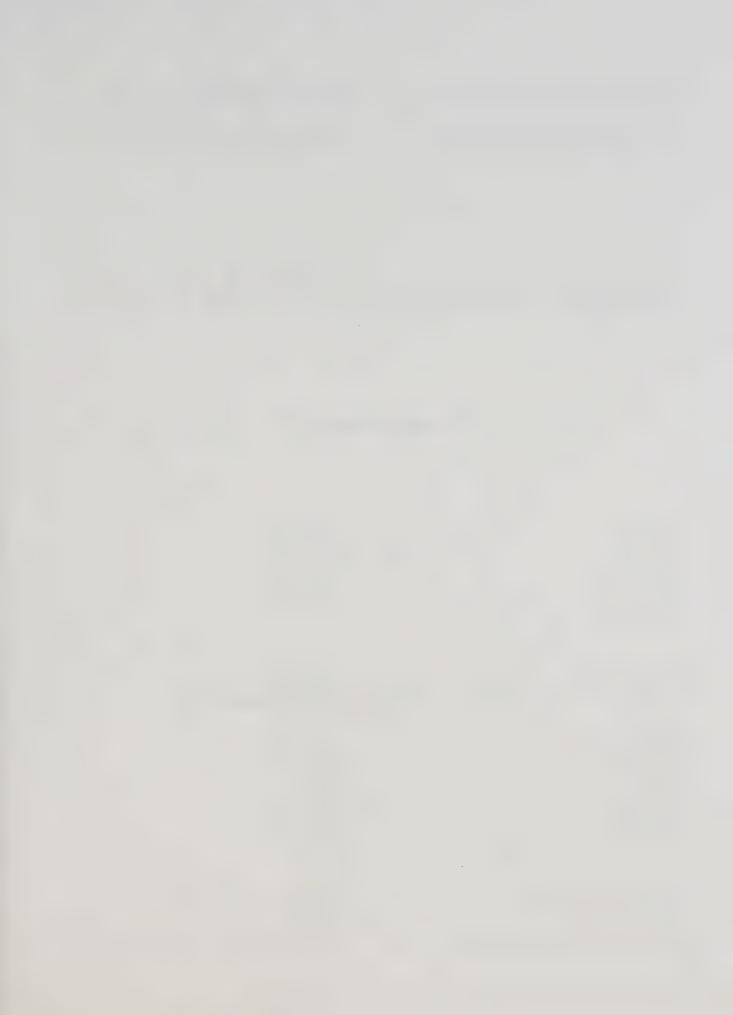
Le tourisme est une énorme industrie au Canada. Selon certaines estimations, il contribue pour près de 26 milliards de dollars au produit intérieur brut. Sur le plan de l'apport économique, comme M. Buchanan le faisait remarquer au Comité, cela place le tourisme devant les industries du pétrole et du gaz conjuguées et devant celles de l'exploitation forestière, de la pêche et de l'agriculture combinées. En plus, contrairement à d'autres industries, le tourisme est très étalé au l'agriculture compite, d'un océan à l'autre, quelque 60 000 entreprises qui emploient plus de 500 000 personnes.

L'un des membres a mis en relief les retombées économiques locales : «À Muskoka, chaque million de dollars de dépenses touristiques représente 39 années-personnes en emploi. Il y a donc un lien direct entre les sommes dépensées par les touristes dans notre région et l'emploi».

Le tourisme profite à tous les paliers de gouvernement. Selon une estimation évoquée par M. Buchanan, chaque tranche d'un milliard de dollars de recettes touristiques rapporte 230 millions de dollars au gouvernement fédéral, 160 millions aux provinces et 60 millions aux municipalités.

Il s'agit, bien sûr, d'une industrie mondiale, et les pays se font une lutte féroce pour attirer les touristes et les retombées économiques qui en résultent. La balance touristique du Canada est fortement déficitaire, d'environ 8 milliards de dollars, à l'heure actuelle et le gros de ce déficit est imputable, pour des raisons géographiques et climatiques, aux États-Unis.

La Commission canadienne du tourisme (CCT) fut créée par décret le 31 janvier 1995 dans le sillage du Rapport Buchanan et dans le cadre de l'Initiative nationale du tourisme lancée par le gouvernement, Partenariat du secteur privé et de tous les paliers de gouvernement, la Commission



Le Comité permanent de l'industrie

a l'honneur de présenter son

HUITIÈME RAPPORT

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, le Comité permanent de l'industrie procède à l'examen du mandat de la Commission canadienne du tourisme. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du 23 mars 1995, fascicule $n^{0.34}$)

STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chairperson: John Godfrey

Andy Mitchell Vice-Chairmen: Yves Rocheleau

Members

Tony Valeri—(15) Werner Schmidt Yves Rocheleau Lan Murray Andy Mitchell Dennis Mills Réal Ménard Philip Mayfield Gaston Leroux Ed Harper Nick Discepola Bonnie Brown Judy Bethel Mauril Bélanger

Associate Members

Paul Szabo Darrel Stinson John Nunziata Réjean Lefebvre Chislain Lebel Karen Kraft-Sloan Tony lanno Pierre de Savoye

(8 mmou9)

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

COMITE PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: John Godfrey

Vice-présidents: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Membres

Tony Valeri-(15) Wemer Schmidt Yves Rocheleau Ian Muray Andy Mitchell Dennis Mills Réal Ménard Philip Mayfield Gaston Leroux Ed Harper Nick Discepola Bonnie Brown Judy Bethel Mauril Belanger

Membres associés

Paul Szabo Darrel Stinson John Nunziata Réjean Lefebvre Chislain Lebel Karen Kraft-Sloan Tony lanno Pierre de Savoye

(8 mmou9)

La gressière du Comité

Christine Trauttmansdorff

Published under authority of the Speaker of the

des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada. Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre

Canada K1A 0S9 Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Available from Canada Communication Group — Publishing,

Canada KIA 059 Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, En vente: Groupe Communication Canada — Edition,

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 45

Tuesday, September 26, 1995

Chairperson: John Godfrey

CHYMBKE DES COMMONES

Fascicule no 45

Le mardi 26 septembre 1995

Président: John Godfrey

Industrie

Minutes of Proceedings and Evidence of the Standing Committee on

Procès-verbaux et témoignages du Comité permanent de l'

Industry

KESPECTING:

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2), resuming consideration of a review of the mandate of Proceedings and Evidence of March 23, 1995, Issue No. 34)

INCLUDING:

The Eighth Report to the House

CONCERNANT:

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement, le Comité revise son mandat sur la Commission canadienne du tourisme (voir les Procès-verbaux et témoignages du 23 mars 1995, fascicule n° 3.4)

X COMPRIS:

Le huitième rapport à la Chambre

l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires. présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires

autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite

critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de

à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de

l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente,

journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou

Ottawa, Canada KIA 0S9 Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, En vente: Groupe Communication Canada — Édition,

du Président

of this publication requires the express prior written authorization

purposes such as private study, research, criticism, review or

newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction

this document, in whole or in part, for use in schools and for other

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce

of the Speaker of the House of Commons.

presented to the Committee, permission to reproduce these briefs If this document contains excerpts or the full text of briefs

in whole or in part, must be obtained from their authors.

Ottawa, Canada KIA 0S9 Public Works and Government Services Canada, Available from Canada Communication Group — Publishing,



COMMISSION CANADIENNE DU TOURISME

RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

John Godfrey, président.

Septembre 1995



COMMISSION CYNYDIENNE DO LOOKISME

RAPPORT DU COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

John Godfrey, président.

Septembre 1995

HOUSE OF COMMONS

:067

-I 6/1

Issue No. 46 (Meeting No. 90)

Thursday, September 28, 1995

Chairperson: John Godfrey

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 46 (Séance nº 90)

Le jeudi 28 septembre 1995

Président: John Godfrey

Minutes of Proceedings of the Standing Committee on

Procès-verbaux du Comité permanent de l'

Industry

Industrie

RESPECTING:

3. In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business* (October 1994) and documents released with the 1995–96 Budget, resuming consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area. (*See Minutes of Proceedings and Evidence, dated Tuesday, March* 28, 1995, Issue No. 35)

CONCERNANT:

3. Conformément à son mandat sous l'article 108(2) du Règlement et conformément aux recommandations de son rapport *Pour financer le succès de la PME* (Octobre 1994) et des documents d'accompagnement du budget de 1995–1996, le comité considère son étude auprès des grandes banques pour établir des normes et outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises, notamment des bulletins trimestriels que publieraient les grandes banques et les grandes institutions financières pour faire le point sur leur rendement dans ce domaine. (*Voir les Procès-verbaux et témoignages du 28 mars 1995, fascicule nº 35*)



STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chairperson: John Godfrey

Vice-Chairmen: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Members

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Bonnie Brown
Nick Discepola
Ed Harper
Gaston Leroux
Philip Mayfield
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Associate Members

Pierre de Savoye Tony Ianno Karen Kraft Sloan Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo

(Quorum 8)

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: John Godfrey

Vice-présidents: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Membres

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Bonnie Brown
Nick Discepola
Ed Harper
Gaston Leroux
Philip Mayfield
Réal Ménard
Dennis Mills
Ian Murray
Werner Schmidt
Tony Valeri—(15)

Membres associés

Pierre de Savoye Tony Ianno Karen Kraft Sloan Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo

(Quorum 8)

La greffière du Comité

Christine Trauttmansdorff

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

MINUTES OF PROCEEDINGS

THURSDAY, SEPTEMBER 28, 1995 (Meeting No. 90)

[Text]

The Standing Committee on Industry met in camera at 11:05 John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Bonnie Brown, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Ian Murray, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Ian Murray, Yves Yves Rocheleau and Werner Schmidt.

Acting Members present: Stan Keyes for Tony Valeri; Tony Ianno for Andy Mitchell and Bernie Collins for Judy Bethel.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Anthony Jackson, Research Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de Officers.

The Committee proceeded to consideration of future business.

It was agreed, — That, Paul De Villers, M.P. be invited to appear before the Committee on Tuesday, October 3, 1995, to brief the Committee on the subject-matter of Bill C-233, Credit Card Interest Calculation Act.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995–96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area. (See Minutes of Proceedings and Evidence dated Tuesday, March 28, 1995, Issue No. 35).

The Committee commenced consideration of a draft report.

At 12:05 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

PROCÈS-VERBAL

LE JEUDI 28 SEPTEMBRE 1995 (Séance nº 90)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui, à o'clock a.m. this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, huis clos, à 11 h 05, dans la pièce 705 de l'édifice La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

> Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Bonnie Brown, Rocheleau et Werner Schmidt.

> Membres suppléants présents: Stan Keyes pour Tony Valeri; Tony Ianno pour Andy Mitchell et Bernie Collins pour Judy Bethel.

> Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du recherche.

Le Comité examine ses travaux futurs.

Il est convenu, — Que le député Paul DeVillers soit invité à comparaître devant le Comité, le mardi 3 octobre 1995, pour renseigner les membres sur la teneur du projet de loi C-233, Loi sur le calcul des intérêts des cartes de crédit.

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité reprend une étude auprès des principales banques sur l'établissement de repères de rendement en matière de financement de la petite entreprise, et plus particulièrement de bulletins trimestriels, par les principales banques et par les institutions financières, leur permettant de mesurer leur rendement sur ce chapitre. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule $n^{o} 35$)

Le Comité entreprend l'étude d'une ébauche de rapport.

À 12 h 05, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

Le greffier du Comité

Christine Trauttmansdorff

MAIL >POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid Lettermail Port payé

Poste-lettre

8801320 Ottawa

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré—Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communication Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9 XC67

HOUSE OF COMMONS

- IS7

Issue No. 47 (Meetings Nos. 91 to 95)

Tuesday, October 3, 1995 Wednesday, October 4, 1995 Thursday, October 5, 1995 Tuesday, October 17, 1995 Wednesday, October 18, 1995

Chairperson: John Godfrey

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 47 (Séances nºs 91 à 95)

Governm

Publicat

Le mardi 3 octobre 1995 Le mercredi 4 octobre 1995 Le jeudi 5 octobre 1995 Le mardi 17 octobre 1995 Le mercredi 18 octobre 1995

Président: John Godfrey

Minutes of Proceedings of the Standing Committee on

Procès-verbaux du Comité permanent de l'

Industry

Industrie

RESPECTING:

Subject-matter of Bill C-233 - Credit Card Interest Calculation Act (DeVillers)

Study of the Major Banks to devise performance benchmarks for small business financing

Consideration of draft report

Review of the mandate of the Canadian Tourism Commission

INCLUDING:

The Ninth Report to the House

CONCERNANT:

Objet de discussion sur le Projet de loi C-233 - Loi sur le calcul des intérêts des cartes de crédit (DeVillers)

Étude auprès des grandes banques pour établir des normes et outils d'évaluation de leur rendement en matière de financement des petites entreprises

Considération d'une ébauche d'un rapport

Révision du mandat sur la Commission canadienne du tourisme

Y COMPRIS:

Le neuvième rapport à la Chambre

WITNESSES:

(See end of document)

TÉMOINS:

(Voir fin du document)



First Session of the Thirty-fifth Parliament, 1994-95

Première session de la trente-cinquième législature, 1994-1995

STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chairperson: John Godfrey

Vice-Chairmen: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Members

Mauril Bélanger
Judy Bethel
Bonnie Brown
Nick Discepola
Ed Harper
Gaston Leroux
Philip Mayfield
Réal Ménard
Dennis Mills
Andy Mitchell
Ian Murray
Yves Rocheleau
Werner Schmidt
Tony Valeri

Associate Members

Pierre de Savoye Tony Ianno Karen Kraft-Sloan Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo Andrew Telegdi

(Quorum 8)

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président: John Godfrey

Vice-présidents: Yves Rocheleau

Andy Mitchell

Membres

Mauril Bélanger Judy Bethel Bonnie Brown Nick Discepola Ed Harper Gaston Leroux Philip Mayfield Réal Ménard Dennis Mills Andy Mitchell Ian Murray Yves Rocheleau Werner Schmidt Tony Valeri

Membres associés

Pierre de Savoye Tony Ianno Karen Kraft-Sloan Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo Andrew Telegdi

(Quorum 8)

La greffière du Comité

Christine Trauttmansdorff

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

A PROGRESS REPORT ON PERFORMANCE BENCHMARKS FOR SMALL BUSINESS FINANCING BY BANKS

Pursuant to Standing Order 108(2), to recommendations contained in its report *Taking Care of Small Business* (October 1994) and to documents released with the 1995-96 budget, the Committee decided to pursue a study of performance benchmarking of small business financing by the banks.

The Committee is pleased to report that progress has been made in developing the data needed for such benchmarks, and that the Canadian banking community has come to realize the importance of this initiative. We believe that this process needs to be accelerated.

The Committee has found strong support among small and medium-sized businesses for its initiative to monitor bank lending performance each quarter, and for its endorsement of an ombudsman-system to resolve client complaints.

Introduction

The Industry Committee has had a long-standing interest in small and medium-sized enterprises (SMEs). These SMEs constitute the vast majority of firms in Canada, and, in recent years, have been the source of most growth in employment. The state of the Canadian economy is in many respects simply a reflection of the health of the small and medium-sized businesses in the economy.

The Committee spent much of 1994 examining the financial needs of small business and searching for ways around any credit crunch that they might experience. In October 1994, the Committee issued its report *Taking Care of Small Business*. This report covered many topics, including: leasing, federal programs to assist small business (including the *Small Business Loans Act* and the Federal Business Development Bank), competition for the banks from trust companies and other financial institutions, the use of the tax system to increase funds for small business

(through the tax treatment of RRSPs or capital gains), provincial security regulation, venture capital funds, and mutual guarantee cooperatives, but the emphasis there was on the bank-small business relationship.

The subject of this report is, in fact, most closely tied to the second recommendation in the report *Taking Care of Small Business*. That recommendation dealt with improving statistics on bank lending to small business:

The Committee recommends that the Superintendent of Financial Institutions, together with Statistics Canada and the Bank of Canada, develop a new format for the collection, compilation and publication of statistics on bank lending to small business. These statistics should be based not only on the size and type of loan but also on the nature of the borrower, including gender, according to employment, sales, major sector of operations and by municipality. These statistics should be reported quarterly. (Taking Care of Small Business, p. 18)

Following an offer from the Royal Bank, the Committee made a long-term commitment to oversee bank lending to SMEs by recommending:

The Committee proposes to continue monitoring small business' access to capital by calling one or more banks as witnesses every quarter, to review their performance in lending to small businesses. (Taking Care of Small Business, p. 18)

The Minister of Finance, Mr. Paul Martin, in his budget speech of February 1995 discussed SME finance and brought the idea of benchmarking into the debate:

This government is determined that small businesses will have access to the financing they need to continue being our number one creator of jobs. While some progress has been made there continue to be large gaps in the system. We believe that Canada's banks have a special obligation to help close those gaps. That is why between now and the fall we have told the banks that we will be working with them to hammer out meaningful performance benchmarks for small business financing. Progress during the following year will be monitored against those benchmarks.

The Committee decided to advance the notion of benchmarking the small business-bank relationship in its hearings.

By providing a continuing public forum for the discussion and monitoring of all aspects of SME finance, the Committee hopes to see a steady improvement in SME access to capital.

The Hearings

During the spring of this year, the Committee met with the six largest chartered banks and the Hongkong Bank of Canada to discuss the issue of benchmarks. The Hongkong Bank of Canada was included both for its relative size (it has the most extensive branch network of any bank other than one of the Big Six) and for its emphasis on lending to small business. The Committee also heard from representatives of the Caisse centrale Desjardins and the Federal Business Development Bank, two institutions that undertake significant lending to small business, and from the Canadian Bankers' Association (CBA). To gain other perspectives on the issue, the Committee heard from the Canadian Federation of Independent Business, the Superintendent of Financial Institutions and other federal government officials.

These hearings reaffirmed the importance of having relevant data for policy analysis. It became apparent that banks were not doing their best to develop comparable data. The situation began to improve once the banking industry finally decided to propose comparable indicators through the CBA.

Witnesses also discussed the definition of small business, the loans under the *Small Business Loans Act*, progress with the banks' codes of conduct, changes in training and monitoring of bank staff who deal with small business, possible changes to the Federal Development Bank and the *Small Business Loans Act*, the financing of exports by small businesses and initiatives to increase lending and capital access to small and medium-sized business. The Committee heard of the possible discrimination faced by women entrepreneurs, the problems of aboriginals in obtaining capital, the adequacy of sources of venture capital for small businesses, the possible confusion by small businesses of debt needs versus equity needs, and the role of non-bank sources of capital for small business. That this report does not address all these issues directly does not mean that they are not important.

This progress encouraged the Committee to continue with a second set of hearings, this time only with individual banks. This second set of hearings was held in August 1995 in Toronto to discuss, among other things, the information that they were prepared to provide.

Performance Benchmarks

Benchmarking is a management science technique that firms use to improve their performance or costs. Benchmarking dates from 1979 when the Xerox Corporation tried to find out why manufacturing costs were lower in its Japanese affiliate Fuji Xerox. David T. Kearns (CEO, Xerox Corp) said:

Benchmarking is the continuous process of measuring products, services, and practices against the toughest competitors or those companies recognized as industry leaders.

In March 1993, Mohan Kharbanda said:

By studying world-class performance and methods, an enterprise can become better prepared to wage...economic warfare. Gaining this advantage is the mission of benchmarking. ("Benchmarking: Making it Work", CMA Magazine, March 1993).

Firms benchmark when they realize that they could do better. They choose a firm to benchmark against. The firms exchange data according to protocols that ensure confidentiality and safeguard commercial secrets. Then, the process of detailed comparisons begins, and consequent changes in structures and practices are made. The Committee feels that the elements of benchmarking — a voluntary recognition by the banks of the need to improve the bank-SME relationship, the making of non-confidential data public, and the choice of each bank's target for improvement — will be key to our future quarterly hearings to monitor bank performance.

Benchmarks are those measurable indicators of performance or cost that will be compared and analysed in the benchmark process. One potential benchmark emerged during the Committee work on the report *Taking Care of Small Business*. Table 3 in that report looked at indices of bank lending to small and medium-sized business by the six largest banks and by the Hongkong Bank of Canada, and noted that the Bank of Montreal and the Hongkong Bank stood out when the ratio of small business loans to total commercial loans was used. The average for the seven banks in the table was 23.2%, while the Bank of Montreal had a ratio of 33% and the Hongkong Bank had a ratio of 40%. While there were some problems with the data, particularly related to the definition of a loan to small business, the table did show clearly that some banks outperformed others in the provision of loans to small business.

Moreover, the calculation of a best performance measure in connection with the data in Table 3 of *Taking Care of Small Business* demonstrates that simple statistical measures must be scaled for comparisons among banks. Banks differ in size, so the absolute dollar amount of lending to small business can be a misleading indicator of a bank's attitude to small business. Lending to small business by the Bank of Montreal, for example, was scaled by total commercial lending; without such scaling, the bank would have ranked third among the Big Six in lending to small business.

The Committee's spring hearings helped to bring out alternative candidates for performance benchmarks and the statistical problems that would have to be faced. It is easy to take the pessimistic view that any calculated benchmark would have flaws and be misleading. That no perfect benchmark exists, however, is not an argument for delaying the release of relevant data nor for abandoning the attempt to benchmark.

Banks have experience in deriving benchmarks for internal uses. As the president of the Federal Business Development Bank noted when he appeared before the Committee in the spring:

We have annual performance reviews on all our employees and we include the results of those surveys in the annual performance reviews. We utilize the surveys and the focus group feedback that we receive to establish benchmarks — benchmarks from the point of view of the customer service we provide to the small and medium-sized business community. We establish a benchmark of where we are today, but more importantly, of where we want to be in the future. Survey results . . . allow [us] . . . to develop innovative products to meet the needs of our entrepreneurs across the country. [Issue 36:36]

The executives of any large, well-run organization will spend a good portion of their time developing or refining measures of what the organization does and how well it is being done. During the spring hearings, one Member quoted from the annual report of the Royal Bank: "The bank is revising account managers' compensation programs to link them more directly to credit quality. Quantifiable targets and measurements are being developed for credit quality performance and will be added to the mandates of all account managers during 1995." The "quantifiable targets" and "measurements" are, of course, benchmarks for one aspect of the work of account managers.

The representatives of small business provided reasons for the provision of better data on lending by the banks as well as an analysis of the possible usefulness of performance benchmarks. The Canadian Federation of Independent Business (CFIB), a supporter of the Committee's undertaking, noted that better information improves competition and that this would also be true with respect to bank lending to small business. The CFIB recognized the importance of devoting time to the exercise and suggested the following process:

We feel that the following items are important. First, build an appropriate base and give parties a reasonable time to gear up; second, build a data history over time; third, use data to track trends in small business lending and financing... Data should be broken out along these lines: 1) by sales, assets, type of loans, loan size, turndowns and gender of the owner; 2) by institution, province and sector; 3) by whether the loan is government assisted or not, through the SBLA program for example. There is also a need to unbundle service charge data related to business services. [Issue 74:3]

In a follow-up letter to the Committee, the Superintendent of Financial Institutions wrote:

In terms of the types of benchmarks which might be adopted, with particular reference to small business lending, examples might include:

- Numbers of cases referred to the "alternative dispute resolution" processes being established by the major banks.
- Numbers of applications for loans by small businesses (however defined) which are accepted by the banks, compared with the numbers that are rejected.
- Dollar volumes of loans to small businesses (however defined) or the percentage of total lending to small businesses (however defined).

Whatever types of benchmarks are adopted, they might have varying impacts on the behaviour of the affected banks. For example:

- They could be adopted by the banks on a purely voluntary basis.
- They could be an expression of what a bank would seek to achieve over time on a best-efforts basis, to the extent that it could be achieved without adversely impacting on the bank's risk profile.
- They could be an expression of what a bank is committed to achieve within a specific time frame, regardless of the impact on its risk profile.

• They could be imposed by government, either through legislation or other forms of direction.

It would be beyond [my] mandate to tell financial institutions what benchmarks they should or should not accept, or to tell governments what benchmarks they should or should not impose on financial institutions. However, it is worth noting that if any government were to give banks specific directions to assume specific risks, that government would have to consider what financial responsibility it was assuming for any losses incurred by the financial institutions in following such directions. (Letter, 26 April 1995)

The Banks' Reaction

At the spring hearings, no real consensus had emerged after the appearance of the six major banks and the Hongkong Bank of Canada. Members of the Committee had wanted agreement on the provision of data that was requested in *Taking Care of Small Business* and that would be needed for performance benchmarks. The individual banks were cooperating to various degrees, but by the end of their appearances there seemed to be several barriers to the provision of the desired data.

Some banks noted that they produced large amounts of data related to lending to small business, but much of that was being kept at branches and not aggregated at the head office level. Others noted that they collect data to assess the performance of their bank (and the individuals who work for the bank), but these data would not necessarily be useful to the Committee. Some banks thought that the costs of producing the data might outweigh the benefits. The Committee feels that good public policy cannot be made without adequate data.

A final point that emerged during those hearings with the individual chartered banks was that there are many bank-small business relationships that do not involve a loan. As an executive of one of the banks explained:

Roughly two-thirds of our customers have no borrowing needs at all. They do, however, have other needs, as do our borrowing customers. These include the needs for equipment financing, leasing, equity financing, cash management, trade finance, trade services, payroll services, etc. ... The challenge is to develop sufficiently broad criteria to help us understand and effectively measure how well we're meeting all the needs of small business customers. This will be very difficult. Debt financing and credit continue to be emphasized as the major yardstick ...

additional factors must be taken into consideration: customer satisfaction, operational efficiency, risk management, people management, and sales effectiveness. These criteria form a model for developing a more comprehensive understanding of a variety of factors that go into serving any of our markets, including the small business market. [CIBC 38:54]

The banks also urged the Committee to look at the lack of equity capital for the SME sector and at the taxation system.

When it appeared on 25 April 1995, the CBA finally recognized that public information had not kept up with the rapid growth of small- and medium-sized enterprises and their increased importance to the Canadian economy. During its appearance, the CBA made a commitment to provide volume and service indicators through periodic reporting and surveys.

The Committee appreciates that CBA's proposal refers not only to volume indicators, but also to service indicators. The Committee also notes CBA's intention, expressed during the hearings, to examine specific aspects such as female entrepreneurship, trade finance and knowledge-based industries by updating a 1990 study dealing with banks and small business borrowers. These are important components to the bank-SME relationship for which information was inadequate or not available.

CANADIAN BANKERS' ASSOCIATION

OPENING COMMENTS BEFORE THE STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY 25 APRIL 1995

PROPOSED PERFORMANCE BENCHMARKS FOR BANKS

A. VOLUME INDICATORS

- 1. **Loan Volumes:** Loan information of large banks now being broken down by region and by threshold amounts of credit (\$0-500K, \$500K-\$1M, \$1-5M); to enhance this data and its availability, we will:
 - a. produce breaks below \$500K as required;
 - b. produce breaks by industry;
 - c. bring in smaller banks and non-bank lenders where possible; and
 - d. make data available to the Bank of Canada for publication in its quarterly review.
- 2. **Loan Loss Statistics:** Banks will develop a common approach for the reporting of loan loss statistics by loan size threshold.
- 3. **Approval Rates:** We will conduct an annual survey which determines loan approval rates and the causes of turndowns. It will provide breakouts by gender of owner, sales level, number of employees, age of business and industry sector. The survey will also track turned-down applicants to determine their ultimate success in obtaining financing.
- 4. **Knowledge-Based Industries:** The CBA will develop a statistical reporting capability with respect to lending activities to knowledge-based industries.

B. SERVICE INDICATORS

- 1. **Complaints:** The banking industry will measure and report on the effectiveness of the banks' complaint handling procedures, including:
 - a. banking staff awareness of their individual bank's Code of Conduct and Alternative Dispute Resolution mechanism:
 - b. user satisfaction with respect to bank Codes of Conduct, specifically to determine adherence to commitment to provide reasons for turndowns and to provide referrals to alternative sources of financing; and
 - key measures of Alternative Dispute Resolution processes, including number of complaints, average duration of complaint handling process, number of complaints resolved to customer's satisfaction.
- 2. Customer Satisfaction: The CBA will conduct an annual small business customer survey to measure customer satisfaction in a number of areas to the small business relationship.
- 3. Account Manager Turnover: The frequency of account manager turnover will be measured annually.
- 4. **Education and Training:** The banking industry will track the participation of both bankers and small business customers in its education and training programs.

However, the Committee is unhappy with the reporting timetable in the first *Small Business Annual Report*, (CBA, June 1995). The Committee has seen in the past that supposedly ungathered data has become available in a surprisingly rapid fashion.

The Committee's recommendation to have statistics available on a quarterly basis would not be satisfied by the annual surveys proposed by the CBA. Further, the Committee is concerned that information that could be provided by periodic statistical reporting be collected by sample surveys. In its proposal, the CBA explained that it would provide, by annual sample surveys, information on loan approval rates and causes of turndowns, and the number of loan applicants. The proposed breakdown for such data would follow that suggested by the Committee in 1994, except it would not include information by municipality. Annual sample surveys would also be conducted to measure customer satisfaction in various areas to be determined. When the Committee met with the banks, it understood that several were already undertaking their own customer satisfaction surveys, independent of the CBA.

The Committee appreciated the CBA's intention to break down loan statistics below the \$500,000 level. The CBA mentioned it needed to have discussions about what class intervals below \$500,000 would be relevant. During the Committee's hearings held in August, some banks were able to provide lending statistics with a much lower breakdown than the proposed \$500,000.

Recent Banking Developments

In August, as part of the Committee's quarterly SME loan monitoring, representatives of the big six banks reported on a number of initiatives relevant to the SME sector:

- sponsoring a conference on how to help innovative growth firms prosper (Bank of Nova Scotia);
- implementation of a credit scoring system for account managers to assess smaller loan applications (CIBC);
- close work with the Export Development Corporation and Canadian Commercial Corporation for pre-shipment financing for export sales (Royal Bank);

- use of customer satisfaction surveys, independent from the CBA's surveys;
- development of equity fund to target the lower end of the SME market (Bank of Montreal);
- setting up a standardized definition of knowledge-based industry (National Bank); and
- development of an electronic information system that provides all commercial account managers with data on 46 industries to help customers (TD Bank).

Each bank has implemented a code of conduct and alternate dispute resolution mechanism by April 1995. In August, a site visit to the CIBC Ombudsman left lasting positive impressions on Committee members.

Summary

Any attempt to analyze the general success of banks and other lending agencies in meeting the financial needs of small business depends on good statistics. Part of the problem is that small businesses perceive bank performance one way, while the banks perceive their performance another way. As the Members of the Committee noted in *Taking Care of Small Business*: "What we continue to hear from our constituents is directly opposed to the message conveyed to us by the chartered banks."

In Taking Care of Small Business, the Committee had already asked for the quarterly release of statistics on bank lending to small business according to the size, the type of loans, and the nature of the borrower. The Committee insisted to have data gathered, not for the sake of having data, but to allow a useful analysis of the bank-small business relationship. The data should illuminate ways to improve access to capital for small and medium-sized businesses, and provide a factual basis on which the following questions can be answered: Can Canadian banks offer specialized, higher risk products and/or services to meet the needs of Canadian businesses in a changing economy? To what extent are public/private partnerships required? What form should they take? Can the banks improve the quality of service they offer small and medium-sized businesses? Would it be desirable to promote bank product differentiation

by allowing greater competition with more specialized lenders? What form should such competition take? These are issues we will return to in our future quarterly reviews of bank performance. The development of acceptable statistical data needs to be accomplished in a timely fashion. Our small businesses and our economy can no longer afford to wait for these.

During its hearings held in the spring, the Committee began to notice a change in the message conveyed by the banking industry. Finally, there was an explicit recognition that information about the banks' involvement with independent business had not kept pace with the importance of small business to the overall economy. In fact, by the end of the hearings the CBA had placed a proposal before the Committee, one that included promises to provide data on both volume and service benchmarks.

The Committee appreciates this initiative but has some concerns to raise. The proposal deals with dollar amounts of loans and with quality of services offered by the banks to small and medium-sized businesses, but the information would rely on the use of surveys which is helpful when information is not otherwise available. Although lending statistics would be provided on a quarterly basis, there would still be a number of data relying on annual or periodic surveys. Further, the proposal does not indicate it will include details about specialized, higher risk products and/or services. It does not mention how financing partnerships (with other public or private institutions) would be reflected in the information to be released. Finally, it does not indicate whether the information would be available only for the banking sector as a whole or by individual bank.

Quarterly Review Hearings

After discussion, the Committee agreed to ask the banks to supplement their proposal:

That all the major banks in Canada be obliged to provide quarterly statistics on banks' lending to Canadian businesses by 3 January 1996 for the quarter ending 31 October 1995, and every quarter thereafter, in conformity with Statistics Canada standards of confidentiality.

That the information provided be supplementary to the requirements of recommendations of the 1994 report, *Taking Care of Small Business*.

That the data shall provide statistics in the undernoted manner:

(1) (a) Number and amount of loan authorizations between:

0 - \$24,999 in borrowing

\$25,000 - \$49,999

\$50,000 - \$99,999

\$100,000 - \$199,999

\$200,000 - \$499,999

\$500,000 - \$1,000,000

over \$1,000,000

(b) Number and amount of loans outstanding between:

0 - \$24,999 in borrowing

\$25,000 - \$49,999

\$50,000 - \$99,999

\$100,000 - \$199,999

\$200,000 - \$499,999

\$500,000 - \$1,000,000

over \$1,000,000

(c) Number and amount of authorizations in force to companies who, at the time of the loan application, recorded having the following number of employees:

less than 5 employees

5 - 19 employees

20 – 49 employees

50 – 99 employees

100 – 499 employees 500 and over

(d) Number and amount of loan authorizations in force to companies who, at the time of the loan application, recorded having sales of:

0

\$1 - \$249,999 annual revenue

\$250,000 - \$499,999

\$500,000 - \$999,999

\$1,000,000 - \$4,999,999

\$5,000,000 and over

(e) Number and amount of loan authorizations in force broken down as per 1(a), (b), (c), (d) and (g) for:

Operating Credits

Term Credits

- (f) Number and amount of loan authorizations granted to new borrowing connections in the last quarter broken down as per 1(a), (b), (c), (d), (e) and (g)
- (g) Number and amount of loan authorizations by age of business:

Start-ups (less than 1 year)

1 year to 5 years

5 years to 10 years

More than 10 years

- (h) Number and amount of loan authorizations by industry sector (SIC code) broken down by 1(a), (b), (c), (d), (e) and (g)
- (i) Number and amount of loan authorizations broken down by gender
- (j) Number and amount of loan authorizations by municipality, broken down as per 1(a), (b), (c), (d), (e) and (g)
- (2) Loan loss ratios, broken down as per 1(a), (b), (c), (d), (e) and (g)

The Committee urges the Banks to develop a reliable statistical method of tracking information regarding loan turndowns, including breakdowns by amount requested, size of business by employees and sales, by industrial sector, by gender, and by municipality, no later than 31 October 1996.

In the interim, the Committee requests that the banks provide the above data using statistically valid surveys, commencing the quarter ending 31 October 1995. The data should be provided as available, rather than awaiting the publication of the June 1996 Canadian Bankers' Association Small Business Progress Report.

The Committee recognizes that the chartered banks have instituted a code of conduct and alternate dispute resolution process to deal with customer complaints. The Committee welcomes these initiatives, however, it recognizes the need to determine the effectiveness and independence of such measures. Accordingly, it will review the performance of the banks in this respect no later than 1 April 1996. If, in its view, the measures undertaken have not sufficiently addressed the concerns of customer complaints, the Committee will consider other alternatives including a government-appointed independent ombudsman.

Interim Conclusions

The Committee is proposing to pursue its discussions with the banking industry to search for a consensus on the benchmark statistics. When the Committee conducts its periodical reviews of bank performance, it will narrow its focus to specific benchmarking issues as more data becomes available.

The Committee knows its work in this area is far from over, but we wish to present our interim conclusions:

- (a) The Committee has made a long-term commitment to oversee bank lending to SMEs, with a view to improving their access to capital.
- (b) The Committee will review bank lending to SMEs by calling one or more banks as witnesses in each quarter of the year.
- (c) The Committee recognizes the need for uniform data collection as part of benchmarking banks' performance.
- (d) The Committee believes the data should provide statistics in the categories outlined above, under "Quarterly Review Hearings" (page 12).
- (e) The Committee plans to narrow its focus to specific benchmarking issues as more data becomes available.
- (f) Concurrently, the Committee is examining various mechanisms of Dispute Resolution between customers and banks.

RAPPORT D'ÉTAPE SUR L'ÉTABLISSEMENT DE REPÈRES RELATIVEMENT AU FINANCEMENT DES PME PAR LES BANQUES

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et aux recommandations formulées dans son rapport intitulé *Pour financer le succès de la PME* (octobre 1994) ainsi que dans les documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité a décidé de se lancer dans une étude en vue d'établir des repères relativement au financement des PME par les banques.

Le Comité est heureux d'annoncer que l'élaboration des données nécessaires à l'établissement de ces repères progresse et que le milieu bancaire canadien a pris conscience de l'importance de cette initiative. Il importe cependant d'accélérer le processus.

Le Comité a constaté que les petites et moyennes entreprises accueillent très favorablement son projet de surveillance trimestrielle de l'activité des banques en matière de crédit aux PME et souscrivent à l'idée d'instituer un système d'ombudsman pour entendre les plaintes des clients des banques.

Introduction

Le Comité permanent de l'industrie s'intéresse depuis longtemps à ce secteur. La petite et moyenne entreprise (PME) forme la vaste majorité des entreprises au Canada et nous lui sommes redevables du gros des emplois créés ces dernières années. À bien des égards, l'état de l'économie canadienne n'est que le reflet de la situation de la PME.

Après avoir consacré une bonne partie de 1994 à examiner les besoins financiers de la PME et à chercher des moyens de contourner toute contraction du crédit que la PME pourrait éprouver, le Comité publiait, en octobre 1994, son rapport *Pour financer le succès de la PME*. Il y abordait plusieurs thèmes, notamment le crédit-bail, les programmes fédéraux d'aide à la PME (dont la *Loi sur les prêts aux petites entreprises* et la Banque fédérale de développement), la concurrence que les sociétés de

fiducie et autres institutions financières livrent aux banques, le recours au régime fiscal pour accroître le financement de la PME (traitement fiscal des REER ou des gains en capital), la réglementation provinciale sur les valeurs mobilières, le capital de risque, et les coopératives de garantie mutuelle, mais on y mettait l'accent surtout sur les relations entre les banques et les PME.

De fait, l'objet de ce rapport est principalement lié à la deuxième recommandation formulée dans *Pour financer le succès de la PME* qui portait sur l'amélioration des données statistiques concernant les prêts bancaires aux PME :

Le Comité recommande que le Surintendant des institutions financières conçoive, avec Statistique Canada et la Banque du Canada, une nouvelle structure de collecte, de compilation et de publication de statistiques sur les prêts bancaires aux petites entreprises. Ces statistiques devraient porter également sur la taille et la nature des entreprises qui empruntent (et non pas seulement des prêts) et tenir compte par sexe, de l'emploi, des ventes et des principaux domaines d'activité et des lieux d'exploitation par municipalité. Enfin, elles seraient disponibles à chaque trimestre. (Pour financer le succès de la PME, p. 21)

À la suite d'une offre émanant de la Banque Royale, le Comité s'est engagé à suivre de près le crédit consenti par les banques aux PME en recommandant ce qui suit :

Le Comité propose de continuer de surveiller l'accès de la petite entreprise aux capitaux en invitant à témoigner au moins une banque, à chaque trimestre, pour évaluer les prêts consentis aux petites entreprises. (Pour financer le succès de la PME, p. 21)

Le ministre des Finances, M. Paul Martin, a parlé du financement des PME dans le discours du budget de février 1995 et a lancé l'idée d'élaborer des repères :

Notre gouvernement est déterminé à permettre aux petites entreprises d'avoir accès au financement dont elles ont besoin pour demeurer la source numéro un de création d'emplois au Canada. Certains progrès ont été accomplis, mais le système présente encore d'importantes lacunes. Nous estimons que les banques au Canada ont une responsabilité particulière afin de corriger ces lacunes. C'est la raison pour laquelle, d'ici l'automne, nous allons coopérer avec les banques afin d'élaborer des points de référence applicables au financement de la petite entreprise. L'année suivante, les progrès seront évalués par rapport à ces points de référence.

Le Comité a décidé de promouvoir l'idée d'établir des repères relativement aux rapports entre les banques et les PME durant ses audiences.

En offrant une tribune publique permanente pour débattre de tous les aspects du financement des PME et surveiller celui-ci, le Comité espère améliorer de façon durable l'accès des PME aux capitaux dont elles ont besoin.

Les audiences

Au cours du printemps 1995, le Comité a rencontré des représentants des six grandes banques à charte et de la Banque Hongkong du Canada afin d'examiner la question des repères. La Banque Hongkong du Canada a été incluse à la fois à cause de sa taille relative (son réseau de succursales est le plus vaste après ceux des six grandes banques) et en raison de l'importance qu'elle attache aux prêts à la PME. Le Comité a également entendu des représentants de la Caisse centrale Desjardins et de la Banque fédérale de développement, deux établissements qui consentent des prêts considérables aux PME, ainsi que des porte-parole de l'Association des banquiers canadiens (ABC). Des représentants de la Fédération canadienne de l'entreprise indépendante ainsi que le Surintendant des institutions financières et d'autres hauts fonctionnaires fédéraux ont également présenté d'autres optiques au Comité.

Les audiences du Comité n'ont fait que confirmer à quel point il est important de disposer de données pertinentes à des fins d'analyse de la politique. On s'est rendu compte que les banques ne faisaient pas vraiment de leur mieux pour produire des données comparables. La situation a commencé à s'améliorer lorsque le secteur bancaire a finalement décidé de proposer des indicateurs uniformes par l'intermédiaire de l'ABC.

Les témoins ont aussi traité de la définition des PME, des prêts consentis en vertu de la Loi sur les prêts aux petites entreprises, des progrès réalisés au chapitre des codes de conduite des banques, de l'évolution de la formation et de la surveillance du personnel bancaire qui traite avec les PME, de modifications éventuelles du mandat de la Banque fédérale de développement et de la Loi sur les prêts aux petites entreprises, du financement des exportations des PME, ainsi que des initiatives destinées à accroître les prêts aux PME et à faciliter leur accès aux capitaux. La discrimination dont les femmes entrepreneures font peut-être l'objet, les problèmes auxquels les autochtones se heurtent pour obtenir des capitaux, les sources adéquates de capital de risque pour les PME, la confusion possible chez les PME entre le financement par endettement et le

financement par augmentation de capital, et le rôle des autres sources de financement pour les PME sont au nombre des autres sujets évoqués pendant les audiences. Le fait qu'ils ne soient pas tous traités directement dans ce rapport n'enlève rien à leur importance.

Encouragé par ces progrès, le Comité a décidé de tenir une seconde série d'audiences, cette fois pour entendre uniquement des représentants de banques. Ces audiences ont eu lieu à Toronto en août 1995 en vue de discuter, entre autres choses, de l'information que ces banques étaient disposées à fournir.

Normes-repères

L'établissement de repères à des fins d'analyse comparative est une technique de gestion qu'utilisent les entreprises pour améliorer leurs résultats ou réduire leurs coûts. On doit cette technique à la société Xerox, laquelle y a eu recours en 1979, lorsqu'elle a voulu savoir pourquoi les coûts de fabrication de sa filiale japonaise Fuji Xerox étaient inférieurs aux siens. Selon David T. Kearns (p.-d.g. de Xerox Corporation):

L'élaboration de repères consiste à évaluer continuellement ses produits, services et pratiques et à les comparer à ceux des concurrents les plus compétitifs ou des entreprises réputées être les leaders de leur industrie.

En mars 1993, Mohan Kharbanda a déclaré:

«En étudiant les résultats et les méthodes des entreprises de classe internationale, une entreprise peut mieux se préparer à une éventuelle . . . guerre économique. L'élaboration de repères a pour but de procurer cet avantage à l'entreprise.» («Benchmarking: Making It Work» CMA Magazine, March 1993)

Les entreprises se servent de repères lorsqu'elles se rendent compte qu'elles pourraient s'améliorer. Elles choisissent alors une entreprise comme point de comparaison. Les entreprises échangent des données suivant un protocole visant à garantir la confidentialité et la sûreté des secrets commerciaux. On établit ensuite des analyses comparatives détaillées pour finalement apporter des modifications aux structures et aux procédures. Le Comité est d'avis que certains éléments de l'établissement de repères — l'admission par les banques de la nécessité d'améliorer leurs relations avec les PME, la divulgation de données non confidentielles et le choix, pour chaque banque, des facteurs à améliorer — joueront un rôle de premier plan durant ses audiences trimestrielles de contrôle de l'activité des banques.

Les repères sont les indicateurs de résultats ou de coûts qui seront pris en considération dans l'analyse comparative. Un repère éventuel s'est dégagé durant le travail du Comité sur le rapport *Pour financer le succès de la PME*. Le Tableau 3 de ce rapport porte sur les indices des prêts bancaires aux petites et moyennes entreprises pour les six grandes banques et la Banque Hongkong du Canada; on y remarque que la Banque de Montréal et la Banque Hongkong se distinguent lorsqu'on regarde le coefficient des prêts aux PME par rapport à l'ensemble des prêts commerciaux. Alors que la moyenne pour les sept banques était de 23,2 p. 100, la Banque de Montréal présentait un coefficient de 33 p. 100 et celui de la Banque Hongkong atteignait 40 p. 100. Les données ont posé des difficultés, surtout concernant la définition d'un prêt à une PME, mais le tableau fait clairement ressortir que certaines banques surclassent les autres en matière de prêts consentis aux PME.

De plus, le calcul d'une norme d'évaluation fondée sur les données du Tableau 3 de *Pour financer le succès de la PME* montre que, pour faire des comparaisons entre les banques, les mesures statistiques simples doivent être proportionnées. Comme la taille des banques diffère, le montant en dollars absolus des prêts aux PME peut, en tant qu'indicateur de l'attitude d'une banque envers la PME, induire en erreur. Les prêts aux PME consentis par la Banque de Montréal, par exemple, étaient établis en proportion de l'ensemble des prêts commerciaux; sans cela, la banque se serait classée troisième parmi les six grandes banques pour ce qui est des prêts aux PME.

Les audiences tenues par le Comité au printemps ont aidé à dégager d'autres repères possibles et les problèmes statistiques que leur calcul pourrait poser. Il est facile de se montrer pessimiste et de prétendre que toute norme fondée sur des calculs présenterait des lacunes et induirait en erreur. L'absence de repère parfait n'est toutefois pas une raison de retarder la publication des données pertinentes ni d'abandonner les efforts pour en trouver un qui soit d'utilisation pratique.

Les banques ont l'habitude de calculer des points de repère pour leur usage interne. Comme le président de la Banque fédérale de développement l'affirmait devant le Comité au printemps :

Tous nos employés font l'objet d'une évaluation de rendement annuelle et les résultats de ces enquêtes sont inclus dans les évaluations. Nous utilisons les enquêtes et la rétroaction que nous recevons des groupes cibles pour établir des

points repères — c'est-à-dire des repères du point de vue du service à la clientèle que nous fournissons aux PME. Nous établissons un point repère pour voir où nous en sommes aujourd'hui et, ce qui importe encore plus, où nous voulons être demain. Les résultats des enquêtes permettent (...) de mettre au point des produits innovateurs qui répondent aux besoins des entrepreneurs partout au pays. [Fascicule 36:36]

La haute direction de toute grande organisation bien gérée consacre une bonne part de son temps à la mise au point ou au perfectionnement de moyens de mesure de ce que la maison produit et de son efficacité. Pendant les audiences du printemps, un membre du Comité a cité à ce sujet le rapport annuel de la Banque Royale : «La banque révise actuellement le régime de rémunération des directeurs des comptes afin de le lier plus directement à la qualité du crédit. Des objectifs et des mesures quantifiables sont en cours d'élaboration pour l'évaluation de la qualité du crédit; ils seront inclus dans les mandats de tous les directeurs en 1995.» Ces «objectifs et mesures quantifiables» sont, bien sûr, des types de repères pour un aspect du travail des directeurs des comptes.

Les représentants des petites entreprises ont expliqué pourquoi il serait opportun de produire de meilleures données sur les prêts consentis par les banques, de même que des analyses de l'utilité éventuelle de repères à cet égard. La Fédération canadienne de l'entreprise indépendante (FCEI), laquelle souscrit au projet du Comité, a fait remarquer qu'une meilleure information stimule la concurrence, et que cela demeurerait vrai s'agissant du crédit consenti par les banques aux PME. La Fédération estime qu'il vaut la peine de consacrer du temps à cet exercice et recommande la démarche suivante :

Nous estimons que les éléments suivants sont importants. Il faudrait d'abord constituer une base de données et donner aux parties concernées suffisamment de temps pour mettre en place les mécanismes nécessaires. On pourrait ensuite avec le temps dresser des séries de données chronologiques, et enfin se servir de ces données pour suivre les tendances du crédit et du financement consentis aux petites entreprises [...] Les données seraient ventilées en fonction des catégories suivantes: 1) selon le montant des ventes, le montant de l'actif, le genre de prêt, le montant du prêt, les demandes de crédit refusées, et le sexe du propriétaire de l'entreprise; 2) selon l'institution, la province et le secteur d'activité; 3) selon que le prêt est garanti par le gouvernement ou non, par exemple aux termes de la *Loi sur les prêts aux petites entreprises*. Il faudrait également dégrouper les données sur les frais de service facturés aux entreprises. [Fascicule 74:3]

Dans une lettre de suivi destinée au Comité, le surintendant des institutions financières a écrit ce qui suit :

Pour ce qui est des genres de repères que nous pourrions adopter, plus particulièrement en ce qui touche les prêts aux petites entreprises, voici quelques exemples :

- le nombre de cas soumis au processus de règlement des différends mis sur pied par les grandes banques;
- le nombre de demandes de prêts présentées par des petites entreprises (quelle que soit la définition de cette expression) et qui sont acceptées par les banques, comparativement au nombre des demandes rejetées;
- la valeur des prêts aux petites entreprises (quelle que soit la définition de cette expression) ou le pourcentage de l'ensemble des prêts aux petites entreprises (quelle que soit la définition de cette expression).

Quel que soit le genre de repères adoptés, ceux-ci pourraient influer de diverses façons sur le comportement des banques visées. Par exemple, ils pourraient :

- être adoptés par les banques sur une base strictement volontaire;
- indiquer les efforts qu'une banque est disposée à déployer pour atteindre certains résultats, sans affecter son profil de risque;
- révéler les engagements qu'une banque est prête à prendre dans un délai précis, quelles que soient les répercussions sur son profil de risque;
- être imposés par le gouvernement, soit par le biais de mesures législatives, soit d'autres formes d'instructions.

Le Bureau du surintendant des institutions financières outrepasserait son mandat s'il dictait aux institutions financières les repères à adopter ou à rejeter, ou s'il indiquait aux administrations publiques les repères qu'elles doivent ou non imposer aux institutions financières. Il convient toutefois de noter que si une administration publique ordonne aux banques d'accepter des risques précis, elle doit tenir compte de la responsabilité financière qu'elle encourrait à l'égard des pertes subies par lesdites institutions financières à la suite de l'exécution de ces instructions. (Lettre, 26 avril 1995)

La réaction des banques

Aucun consensus réel ne s'était dégagé après la comparution des six grandes banques et de la Banque Hongkong du Canada durant les audiences du printemps. Les membres du Comité auraient souhaité une entente pour ce qui est de fournir les données demandées dans *Pour financer le succès de la PME* qui sont nécessaires à l'établissement de repères. Les banques ont offert de coopérer à des degrés divers, mais après les avoir entendues, il semblerait que plusieurs obstacles gênent la production des données souhaitées.

Des banques ont fait remarquer qu'elles produisent de grandes quantités de données sur les prêts à la PME, mais que beaucoup de ces chiffres restent dans les succursales au lieu d'être agrégés au siège social. D'autres ont signalé qu'elles recueillent des données pour évaluer leur propre performance (et le rendement de leur personnel), mais que celles-ci ne seraient pas nécessairement utiles au Comité. Certaines banques sont d'avis que la collecte des données risque de coûter très cher par rapport aux avantages espérés. Or, selon le Comité, on ne peut élaborer une politique publique avisée sans données adéquates.

Le fait que les relations entre les banques et la PME ne se limitent pas aux prêts est une autre chose qui est ressortie des audiences distinctes avec les banques à charte. Comme l'un des dirigeants d'une banque l'a expliqué :

Environ les deux tiers de nos clients n'ont aucunement besoin d'emprunter. En revanche, ils ont d'autres besoins, tout comme nos clients emprunteurs. Il s'agit de financement d'équipement, de crédit-bail, de financement en capitaux propres, de gestion de la trésorerie, du financement du commerce extérieur, de services commerciaux, de services de paie et ainsi de suite. (...) Le défi consiste à concevoir un éventail assez large de critères qui nous permettent de comprendre et d'évaluer dans quelle mesure nous répondons efficacement à tous les besoins des petites entreprises clientes. Il sera très difficile d'y arriver. Le financement par emprunt et le crédit continuent d'être considérés comme les principaux critères d'évaluation. D'autres facteurs doivent être pris en compte : la satisfaction des clients, l'efficacité opérationnelle, la gestion du risque, la gestion des ressources humaines et l'efficacité des ventes. Ces critères forment un modèle permettant de mieux comprendre la diversité des facteurs dont il faut tenir compte pour servir tous les marchés, y compris celui de la PME. [CIBC 38:54]

Les banques ont aussi fortement recommandé au Comité de se pencher sur le manque de capital de risque dans le secteur des PME et sur le régime fiscal. Lorsqu'elle a comparu, le 25 avril 1995, l'ABC a finalement admis qu'il y avait un décalage entre les données disponibles et la croissance rapide des petites et moyennes entreprises et leur importance grandissante dans l'économie canadienne. Elle s'est alors engagée à fournir des indicateurs de volume et de service fondés sur des données recueillies par la voie de déclarations et de sondages.

Le Comité sait gré à l'ABC d'avoir proposé non seulement des indicateurs de volume, mais aussi des indicateurs de service. Il note aussi que l'ABC a signalé durant les audiences qu'elle avait l'intention d'étudier des aspects précis de la question, notamment la situation des femmes entrepreneures, le financement d'exportations et les branches d'activité à forte intensité de connaissances, par la mise à jour d'une étude portant sur les banques et les PME emprunteuses réalisée en 1990. Ce sont là des sujets sur lesquels l'information est actuellement insuffisante ou inexistante.

ASSOCIATION DES BANQUIERS CANADIENS

ALLOCUTION D'OUVERTURE DEVANT LE COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE 25 AVRIL 1995

REPÈRES PROPOSÉS

A. INDICATEURS DE VOLUME

- 1. Volume des prêts: Les données sur le crédit consenti par les grandes banques sont actuellement distribuées selon la région et selon la tranche de crédit (0 à 500 000\$, 500 000\$ à 1 000 000\$, 1 million à 5 millions). Pour améliorer ces données et les rendre plus accessibles, nous prendrons les mesures suivantes:
 - a. ventilation plus fine des montants des prêts pour les prêts inférieurs à 500 000\$ comme on l'a demandé:
 - b. ventilation des données par secteur d'activité;
 - c. obtenir la participation des petites banques et des institutions non bancaires lorsque cela est possible;
 - d. fournir les données à la Banque du Canada en vue de leur intégration à sa revue trimestrielle.
- 2. Statistiques sur les pertes sur prêts : Les banques se doteront d'une démarche commune pour la déclaration des pertes sur prêts selon la tranche de crédit.
- 3. Taux d'autorisation : Nous effectuerons un sondage annuel pour déterminer les taux d'autorisation de prêts et les motifs de rejet. Les données seront distribuées selon le sexe du propriétaire de la PME, le chiffre des ventes, le nombre de salariés, l'âge de l'entreprise et le secteur d'activité. On s'efforcera aussi de communiquer avec les personnes dont la demande de crédit a été rejetée pour déterminer si elles ont finalement réussi à se procurer du financement.
- 4. **Industries à forte intensité de connaissances :** L'ABC établira un mécanisme de déclaration de données sur le crédit aux industries à forte intensité de connaissances.

B. INDICATEURS DE SERVICE

- 1. Plaintes: L'industrie bancaire évaluera et déclarera l'efficacité des mécanismes d'audition des plaintes des banques, notamment sur les points suivants:
 - a. dans quelle mesure les employés des banques connaissent le code de conduite et le processus de règlement des différends de leur propre banque;
 - b. la satisfaction des clients au sujet du code de conduite de leur banque, en particulier pour vérifier si les banques respectent l'engagement qu'elles ont pris d'indiquer les motifs de rejet des demandes de crédit et de proposer d'autres sources de financement;
 - c. chiffres clés relativement au processus de règlement des différends, notamment le nombre des plaintes, la durée moyenne de traitement des plaintes, le nombre des plaintes dont l'issue satisfait le client.
- 2. Satisfaction des clients : L'ABC effectuera un sondage annuel auprès des petites entreprises clientes afin d'évaluer la satisfaction des clients à l'égard de plusieurs aspects de leurs relations avec les banques.
- 3. Roulement des directeurs des comptes : On mesurera annuellement la fréquence de roulement des directeurs des comptes.
- 4. **Sensibilisation et formation :** L'industrie bancaire contrôlera la participation des banquiers et des PME clientes à des programmes de sensibilisation et de formation.

Cependant, le Comité n'est pas satisfait du calendrier de déclaration figurant dans le premier *Rapport annuel sur la PME* (ABC, juin 1995). Il a déjà observé dans le passé la production, dans des délais étonnants, de données présumément non recueillies.

Les sondages annuels proposés par l'ABC ne répondent pas à la recommandation du Comité en vue de la publication de données trimestrielles. Le Comité a en outre des réserves quant à la collecte par sondage de données qui pourraient être produites au moyen de déclarations périodiques. L'ABC envisage de fournir, sur la base de sondages annuels, des données sur le taux d'approbation des demandes de prêt, les motifs de refus et le nombre de demandes de prêt. La ventilation des données respecte les catégories suggérées par le Comité en 1994, à l'exception de la ventilation par municipalité. L'ABC effectuerait aussi des sondages annuels pour apprécier la satisfaction des clients dans plusieurs secteurs à déterminer. Apparemment, plusieurs banques effectuent déjà des sondages sur la satisfaction de leurs clients indépendamment de l'ABC.

Le Comité est heureux de l'intention de l'ABC de produire des données sur des tranches de prêts inférieures à 500 000 \$. L'ABC a dit à cet égard qu'il faudrait entamer des discussions pour déterminer quelles tranches seraient utiles. Durant les audiences du mois d'août, certaines banques ont pu fournir au Comité des chiffres sur les prêts en fonction de tranches bien inférieures au seuil de 500 000 \$.

Événements récents du côté des banques

En août, dans le cadre de l'examen trimestriel des prêts consentis par les banques aux PME effectué par le Comité, des représentants des six grandes banques ont fait état d'un certain nombre d'initiatives intéressant les PME:

- parrainage d'une conférence sur la façon d'aider les entreprises innovatrices en expansion à prospérer (Banque de Nouvelle-Écosse);
- mise en oeuvre d'un système de points pour aider les directeurs des comptes à évaluer les demandes de prêt de petite importance (CIBC);
- collaboration étroite avec la Société pour l'expansion des exportations et la Corporation commerciale canadienne au sujet du préfinancement d'exportations (Banque Royale);

- sondages sur la satisfaction des clients réalisés indépendamment de ceux de l'ABC;
- création d'un fonds de placement en actions à l'intention de la tranche inférieure du marché des PME (Banque de Montréal);
- élaboration d'une définition normalisée des secteurs d'activité à forte intensité de connaissances (Banque Nationale); et
- élaboration d'un système informatisé fournissant à tous les directeurs de comptes commerciaux des données sur 46 branches d'activité pour aider leurs clients (Banque Toronto-Dominion).

En avril 1995, chacune des banques entendues avait mis en oeuvre un code de conduite et des mécanismes de règlement des différends. Le bureau de l'ombudsman de la CIBC, auquel les membres du Comité ont rendu visite au mois d'août, a fait très bonne impression.

Sommaire

Tout effort d'analyse de la mesure dans laquelle les banques et autres organismes de prêt répondent, en général, aux besoins financiers des PME doit s'appuyer sur de bonnes données statistiques. Une partie du problème vient de ce que les petites entreprises et les banques ne voient pas du même oeil le comportement de ces dernières. Comme des membres du Comité le faisaient remarquer dans *Pour financer le succès de la PME*: «Ce que nos électeurs ne cessent de nous répéter contredit directement le message des banques à charte.»

Dans *Pour financer le succès de la PME*, le Comité avait déjà réclamé la publication trimestrielle de données sur le crédit consenti par les banques aux petites et moyennes entreprises selon le montant et le type de prêt et selon la nature de l'entreprise emprunteuse. S'il le fait, ce n'est pas pour le plaisir d'accumuler des données, mais bien pour rendre possible une analyse utile des relations entre les banques et les petites entreprises. Grâce à ces données, on pourrait éventuellement trouver des solutions pour que les PME puissent plus facilement se procurer du capital et constituer une base factuelle au moyen de laquelle on sera en mesure de répondre aux questions suivantes : les banques canadiennes peuvent-elles offrir des produits et services spécialisés à haut risque pour répondre aux besoins de

l'entreprise canadienne dans le contexte de l'évolution constante de l'économie? Serait-il opportun d'instituer certaines formes de partenariat entre le secteur public et le secteur privé et, dans l'affirmative, de quel type? Les banques peuvent-elles améliorer la qualité des services qu'elles offrent aux petites et moyennes entreprises? Est-il souhaitable de promouvoir la différentiation des produits bancaires en permettant une concurrence plus grande avec davantage de prêteurs spécialisés? Sous quelle forme cette concurrence devrait-elle s'exercer? Ce sont là des questions sur lesquelles nous reviendrons ultérieurement lors de nos examens trimestriels de l'activité des banques sur le plan des prêts aux petites entreprises. Il importe d'élaborer des données statistiques acceptables en temps opportun, car nos petites entreprises et notre économie ne peuvent plus attendre.

Durant les audiences qu'il a tenues au printemps, le Comité a senti que le discours des banques commençait à changer. On a finalement admis que l'information sur les relations entre les banques et l'entreprise indépendante était sans commune mesure avec la place qu'occupent maintenant les PME dans l'économie canadienne. D'ailleurs, à la fin des audiences, l'ABC a soumis au Comité un projet de normes-repères assorti d'un engagement à produire des données sur des repères en matière de service et de volume.

Le Comité est heureux de cette initiative, mais il a néanmoins certaines réserves à formuler. Le projet de l'ABC porte sur le montant des prêts et la qualité des services offerts par les banques aux PME, mais l'information en question serait tirée de sondages, procédure utile lorsqu'il est impossible de se procurer les données autrement. Les chiffres sur les prêts seraient certes présentés sur une base trimestrielle, mais une foule d'autres renseignements reposeraient sur des sondages annuels ou périodiques. Par ailleurs, l'ABC n'indique pas si elle a l'intention de recueillir des données sur des produits ou des services spécialisés à risque élevé. Il n'est pas précisé non plus si l'information publiée englobera les partenariats financiers (avec d'autres institutions du secteur public ou du secteur privé). Enfin, on ne sait pas s'il s'agirait uniquement de données agrégées portant sur l'ensemble des banques ou s'il y aurait aussi des données par banque.

Audiences d'évaluation trimestrielles

Après discussion, le Comité a convenu de demander aux banques d'étoffer leur proposition :

Voulant que toutes les grandes banques du Canada soient tenues de produire des données trimestrielles sur les prêts consentis à des entreprises canadiennes, au plus tard le 3 janvier 1996 pour le trimestre se terminant le 31 octobre 1995, et tous les trimestres par la suite, dans le respect des normes de confidentialité de Statistique Canada;

Que cette information s'ajoute aux données demandées dans les recommandations du rapport de 1994 intitulé *Pour financer le succès de la PME*;

Que les données portent sur les catégories ci-dessous :

(1) a) Nombre et montant total des prêts en cours pour les tranches suivantes :

de 0 à 24 999 \$
de 25 000 \$ à 49 999 \$
de 50 000 \$ à 99 999 \$
de 100 000 \$ à 199 999 \$
de 200 000 \$ à 499 999 \$
de 500 000 \$ à 1 000 000 \$
Plus de 1 000 000 \$

b) Nombre et montant total des prêts en cours pour les tranches suivantes :

de 0 à 24 999 \$
de 25 000 \$ à 49 999 \$
de 50 000 \$ à 99 999 \$
de 100 000 \$ à 199 999 \$
de 200 000 \$ à 499 999 \$

de 500 000 \$ à 1 000 000 \$ Plus de 1 000 000 \$

c) Nombre et montant total des autorisations de prêts visant des entreprises qui, au moment de la demande de prêt, comptaient le nombre de salariés suivant :

Moins de 5 salariés de 5 à 19 salariés de 20 à 49 salariés de 50 à 99 salariés de 100 à 499 salariés 500 salariés et plus

d) Nombre et montant total des autorisations de prêts visant des entreprises qui, au moment de la demande de prêt, affichaient les ventes suivantes :

Recettes annuelles:

0

de 1 \$ à 249 999 \$
de 250 000 \$ à 499 999 \$
de 500 000 \$ à 999 999 \$
de 1 000 000 \$ à 4 999 999 \$
5 000 000 \$ et plus

e) Nombre et montant total des autorisations de prêts pour les catégories décrites en 1a), b), c), d) et g) selon les sous-catégories suivantes :

Crédits de fonctionnement Crédits à terme

- f) Nombre et montant total des autorisations de prêts consenties à de nouveaux emprunteurs durant le dernier trimestre pour chacune des catégories décrites en 1a), b), c), d), e) et g)
- g) Nombre et montant total des autorisations de prêts selon l'âge de l'entreprise :

Démarrage (moins d'un an) 1 à 5 ans 5 à 10 ans Plus de 10 ans

- h) Nombre et montant total des autorisations de prêts selon le secteur industriel (code de la CTI) pour chacune des catégories décrites en 1a), b), c), d), e) et g)
- i) Nombre et montant total des autorisations de prêts selon le sexe du client
- j) Nombre et montant total des autorisations de prêts selon la municipalité pour chacune des catégories décrites en 1a), b), c), d), e) et g)
- (2) Ratios de pertes sur prêts pour chacune des catégories décrites en 1a), b), c), d), e) et g)

Le Comité presse les banques d'élaborer d'ici le 31 octobre 1996 une méthode statistique fiable permettant de recueillir de l'information sur les demandes de prêts refusées en fonction du montant demandé, de la taille de l'entreprise (salariés et ventes), du secteur industriel, du sexe du client et de la municipalité.

Dans l'intervalle, le Comité demande que les banques produisent les données ci-dessus à l'aide de sondages statistiquement valables, en commençant par le trimestre se terminant le 31 octobre 1995. Il importe que les données soient diffusées au fur et à mesure qu'elles sont disponibles au lieu d'attendre la publication du rapport annuel sur la PME de juin 1996 de l'Association des banquiers canadiens.

Le Comité sait que les banques à charte se sont dotées de codes de conduite et de mécanismes de règlement des différends pour entendre les plaintes des clients. Il est heureux de ces initiatives, mais il croit nécessaire de déterminer leur efficacité et leur degré d'indépendance. En conséquence, il examinera les réalisations des banques en la matière au plus tard le 1^{er} avril 1996. S'il conclut alors que les mesures prises par les banques sont insuffisantes, il envisagera d'autres solutions, notamment la nomination par le gouvernement d'un ombudsman indépendant.

Recommandations provisoires

Le Comité a l'intention de poursuivre ses discussions avec les banques en vue d'en arriver à un consensus sur des données-repères. Lors des examens périodiques de l'activité des banques, il se penchera sur certains sujets précis en matière de repères à mesure que le fonds de données disponibles grossira.

Le travail du Comité est loin d'être terminé, mais nous tenons néanmoins à formuler les recommandations provisoires suivantes :

- a) Le Comité s'engage à évaluer périodiquement les prêts consentis par les banques aux PME en vue d'améliorer l'accès de celles-ci aux capitaux dont elles ont besoin.
- Le Comité examinera les prêts consentis par les banques aux PME en faisant comparaître devant lui une ou plusieurs banques tous les trimestres.
- c) Le Comité est conscient du fait que la collecte de données uniformes fait partie du processus d'élaboration de repères permettant de mesurer les résultats des banques.

- d) Le Comité estime nécessaire de recueillir des données en fonction des catégories précisées ci-dessus sous «Audiences d'évaluation trimestrielles» (page 14).
- e) Le Comité a l'intention de faire porter ses travaux sur des sujets précis liés au processus d'évaluation des résultats des banques, à mesure que les données nécessaires seront disponibles.
- f) Le Comité procède parallèlement à un examen des divers mécanismes de règlement des différends entre les banques et leurs clients.

MINUTES OF PROCEEDINGS

TUESDAY, OCTOBER 3, 1995 (Meeting No. 91)

[Text]

The Standing Committee on Industry met in camera at 11:06 John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Acting Member present: Dan McTeague for Dennis Mills.

Associate Member present: Tony Ianno.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de Officers.

Witness: Paul DeVillers, M.P.

Pursuant to Standing Order 108(2) and an order of the House dated June 7, 1994 (see Journals, p. 541-2), the Committee commenced consideration of the subject matter of Bill C-233, Credit Card Interest Calculation Act.

Mr. DeVillers made a presentation, and responded to questions.

At 11:49 a.m., the meeting was suspended.

At 11:52 a.m., the meeting resumed.

The Committee agreed to meet in camera.

The Committee discussed its future business.

It was agreed, — That, the Committee request a briefing by officials of the Industry Department on the subject of credit cards.

At 12:23 p.m., the meeting was suspended.

At 12:34 p.m., the meeting resumed.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995–96 Budget, resuming consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area (See Minutes of Proceedings and Evidence, dated Tuesday, March 28, 1995, Issue No. 35).

The Committee resumed consideration of a draft report.

At 1:05 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

WEDNESDAY, OCTOBER 4, 1995 (Meeting No. 92)

The Standing Committee on Industry met in camera at 3:38 o'clock p.m. this day, in Room 208, West Block, the Chairman, John Godfrey, presiding.

PROCÈS-VERBAUX

LE MARDI 3 OCTOBRE 1995 (Séance nº 91)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie tient une séance à huis clos o'clock a.m. this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, à 11 h 06, dans la salle 705, La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

> Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Membre suppléant présent: Dan McTeague pour Dennis Mills.

Membre associé présent: Tony Ianno.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du recherche.

Témoin: Paul DeVillers, député.

Conformément au paragraphe 108(2) du Règlement et à un ordre de la Chambre du 7 juin 1994 (Journaux, p. 541-2), le Comité étudie la teneur du projet de loi C-233, Loi sur le calcul des intérêts des cartes crédit.

Paul DeVillers fait une déclaration et répond aux questions.

À 11 h 49, le Comité suspend ses travaux.

À 11 h 52, le Comité reprend ses travaux.

Le Comité convient de déclarer le huis clos.

Le Comité examine ses travaux à venir.

Il est convenu — Oue le Comité demande aux fonctionnaires du ministère de l'Industrie de leur donner une séance d'information sur les cartes de crédit.

À 12 h 23, le Comité suspend ses travaux.

À 12 h 34, le Comité reprend ses travaux.

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, aux recommandations du Rapport Pour financer le succès de la PME (Octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité reprend une étude auprès des principales banques sur l'établissement de repères de rendement en matière de financement de la petite entreprise, et plus particulièrement de bulletins trimestriels, par les principales banques et par les institutions financières, leur permettant de mesurer leur rendement sur ce chapitre. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule $n^{o}35$).

Le Comité reprend l'étude d'une ébauche de rapport.

À 13 h 05, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MERCREDI 4 OCTOBRE 1995 (Séance nº 92)

Le Comité permanent de l'industrie tient une séance à huis clos à 15 h 38, dans la salle 208 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de John Godfrey (président).

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Tony Valeri.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, resuming consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area (See Minutes of Proceedings and Evidence, dated Tuesday, March 28, 1995, Issue No. 35).

The Committee resumed consideration of a draft report.

At 5:05 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

THURSDAY, OCTOBER 5, 1995 (Meeting No. 93)

The Standing Committee on Industry met in camera at 11:08 o'clock a.m. this day, in Room 307, West Block, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau and Tony

Acting Member present: Alex Shepherd for Dennis Mills.

Associate Member present: Tony Ianno.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Officers.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, resuming consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area (See Minutes of Proceedings and Evidence, dated Tuesday, March 28, 1995, Issue No. 35).

The Committee resumed consideration of a draft report.

It was agreed,—That the contents of paragraphs 34, 34(a) and 35, as amended, of the draft report, be communicated as soon as possible by means of a letter from the Chair to the major banks, in anticipation of the quarterly reviews planned for the end of October and the beginning of November.

It was agreed, — That the Committee authorise the printing of dissenting opinions of the Official Opposition and the Reform Party members as an annex to this report immediately after the signature of the Chair;

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Tony Valeri.

> Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de

> Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, aux recommandations du Rapport Pour financer le succès de la PME (Octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité reprend une étude auprès des principales banques sur l'établissement de repères de rendement en matière de financement de la petite entreprise, et plus particulièrement de bulletins trimestriels, par les principales banques et par les institutions financières, leur permettant de mesurer leur rendement sur ce chapitre. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule $n^{o}35$).

Le Comité reprend l'étude d'une ébauche de rapport.

À 17 h 05, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE JEUDI 5 OCTOBRE 1995 (Séance nº 93)

Le Comité permanent de l'industrie tient une séance à huis clos à 11 h 08, dans la salle 307 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau et Tony Valeri.

Membre suppléant présent: Alex Shepherd pour Dennis Mills. Membre associé présent: Tony Ianno.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, aux recommandations du Rapport Pour financer le succès de la PME (Octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité reprend une étude auprès des principales banques sur l'établissement de repères de rendement en matière de financement de la petite entreprise, et plus particulièrement de bulletins trimestriels, par les principales banques et par les institutions financières, leur permettant de mesurer leur rendement sur ce chapitre. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule $n^{o}35$).

Le Comité reprend l'étude d'une ébauche de rapport.

Il est convenu—Oue la teneur de l'article 34, de l'alinéa 34a) et de l'article 35 modifiés de l'ébauche de rapport soit communiquée le plus tôt possible, sous forme de lettre, aux principales banques en prévision des révisions trimestriels prévues pour la fin d'octobre et le début de novembre.

Il est convenu—Que le Comité autorise l'impression des opinions dissidentes des membres de l'Opposition officielle et du Parti réformiste en annexe au rapport, immédiatement après la signature du président;

That the dissenting opinions be limited to not more than 10 pages;

That the dissenting opinions be delivered to the Clerk of the Committee not later than 5:00 p.m. on the 19th of October, 1995;

That the dissenting opinions be provided to the Clerk in both official languages.

At 1:05 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

TUESDAY, OCTOBER 17, 1995 (Meeting No. 94)

The Standing Committee on Industry met at 3:30 o'clock p.m. this day, in Room 701, La Promenade, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Acting Member present: Maria Minna for Bonnie Brown.

Associate Member present: Tony Ianno.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Officers.

Witnesses: From the Canadian Tourism Commission: Judd Buchanan, Chairperson and Doug Fyfe, President

The Committee resumed consideration of its review of the mandate of the Canadian Tourism Commission.

Judd Buchanan made a statement and, with Doug Fyfe, answered questions.

At 4:26 o'clock p.m., the Vice-Chair, Andy Mitchell, took the Chair.

At 5:01 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

WEDNESDAY, OCTOBER 18, 1995 (Meeting No. 95)

The Standing Committee on Industry met in camera at 3:37 o'clock p.m. this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Acting Member present: Tony Ianno for Nick Discepola.

In attendance: From the Research Branch of the Library of

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area

Que le texte des opinions dissidentes soit limité à 10 pages au plus;

Que les opinions dissidentes soient transmises à la greffière au plus tard à 17 heures, le 19 octobre 1995; et

Que les opinions dissidentes soient remises à la greffière dans les deux langues officielles.

À 13 h 05, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MARDI 17 OCTOBRE 1995 (Séance nº 94)

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 15 h 30, dans la salle 701, La Promenade, sous la présidence de John Godfrey

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Membre suppléant présent: Maria Minna pour Bonnie Brown. Membre associé présent: Tony Ianno.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

Témoins: De la Commission canadienne du tourisme: Judd Buchanan, président; Doug Fyfe, président.

Le Comité reprend l'étude de son examen du mandat de la Commission canadienne du tourisme.

Judd Buchanan fait une déclaration et, avec Doug Fyfe, répond aux questions.

À 16 h 26, le vice-président, Andy Mitchell, prend place au fauteuil.

À 17 h 01, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MERCREDI 18 OCTOBRE 1995 (Séance nº 95)

Le Comité permanent de l'industrie tient une séance à huis clos à 15 h 37, dans la salle 705, La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Membre suppléant présent: Tony Ianno pour Nick Discepola.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

> Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, aux recommandations du Rapport Pour financer le succès de la PME (Octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité reprend une étude auprès des principales banques sur l'établissement de repères de rendement en matière de financement de la petite entreprise, et plus particulièrement de bulletins trimestriels, par les principales banques et par les institutions financières, leur

28, 1995, Issue No. 35).

The Committee resumed consideration of a draft report.

It was agreed, — That the draft Report be adopted, as amended, as the Committee's Ninth Report to the House, and that the Chair present it to the House at the earliest opportunity.

It was agreed, — That the Committee review the final text of the Ninth Report at its meeting on Thursday, October 19, 1995.

It was agreed, — That the Chairman be authorised to make such editorial changes as may be necessary.

At 4:12 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

(See Minutes of Proceedings and Evidence, dated Tuesday, March permettant de mesurer leur rendement sur ce chapitre. (Voir les Procès-verbaux et témoignages du mardi 28 mars 1995, fascicule $n^{o}35$).

Le Comité reprend l'étude d'une ébauche de rapport.

Il est convenu-Que l'ébauche de rapport modifiée soit adoptée à titre de Neuvième Rapport du Comité à la Chambre et que le président présente le rapport à la Chambre le plus tôt possible.

Il est convenu-Que le Comité revoie le texte final du Neuvième Rapport au cours de sa réunion du jeudi 19 octobre 1995.

Il est convenu—Que le président apporte les modifications nécessaires à la rédaction du rapport.

À 16 h 12, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

La greffière du Comité

Christine Trauttmansdorff

WITNESSES

Tuesday, October 3, 1995 (Meeting No. 91)

Paul DeVillers, M.P.

Tuesday, October 17, 1995 (Meeting No. 94)

Canadian Tourism Commission:

Judd Buchanan, Chairperson;

Doug Fyfe, President.

TÉMOINS

Le 3 octobre 1995 (Séance nº 91)

Paul DeVillers, député.

Le mardi 17 octobre 1995 (Séance nº 94)

Commission canadienne du tourisme: Judd Buchanan, président;

Doug Fyfe, président.





Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port payé

Lettermail

Poste-lettre

8801320 Ottawa

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communication Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9 XC67 -157

HOUSE OF COMMONS

Issue No. 48 (Meetings Nos. 96 to 110)

THURSDAY, OCTOBER 19, 1995
THURSDAY, OCTOBER 26, 1995
TUESDAY, OCTOBER 31, 1995
THURSDAY, NOVEMBER 2, 1995
TUESDAY, NOVEMBER 7, 1995
WEDNESDAY, NOVEMBER 8, 1995
TUESDAY, NOVEMBER 21, 1995
THURSDAY, NOVEMBER 23, 1995
THURSDAY, NOVEMBER 28, 1995
THURSDAY, NOVEMBER 30, 1995
THURSDAY, NOVEMBER 5, 1995
THURSDAY, DECEMBER 7, 1995
TUESDAY, DECEMBER 12, 1995

THURSDAY, DECEMBER 14, 1995

Chairperson: John Godfrey

CHAMBRE DES COMMUNES

Fascicule nº 48 (Séances nºs 96 à 110)

LE JEUDI 19 OCTOBRE 1995 LE JEUDI 26 OCTOBRE 1995

LE MARDI 31 OCTOBRE 1995

LE JEUDI 2 NOVEMBRE 1995

LE MARDI 7 NOVEMBRE 1995

LE MERCREDI 8 NOVEMBRE 1995

LE MARDI 21 NOVEMBRE 1995

LE JEUDI 23 NOVEMBRE 1995

LE MARDI 28 NOVEMBRE 1995

LE JEUDI 30 NOVEMBRE 1995

LE MARDI 5 DÉCEMBRE 1995

LE JEUDI 7 DÉCEMBRE 1995

LE MADDI 12 DÉCEMBRE 1993

LE MARDI 12 DÉCEMBRE 1995

LE JEUDI 14 DÉCEMBRE 1995

Président: John Godfrey

Minutes of Proceedings and Evidence of the

Standing Committee on

Procès-verbaux et témoignages du

ittee on Comité permanent de l'industrie

RESPECTING:

Industry

Quarterly Reviews of Financing to Small Business

Bill C-88, An Act to implement the Agreement on Internal Trade

Bill C-99, An Act to amend the Small Business Loans Act

Pursuant to Standing Order 108(2), a briefing on Credit Cards

Pursuant to Standing Order 108(2), a briefing on Bill C-99

(Small Business Loans Act)

Pursuant to Standing Order 108(2), a briefing on the Standards Council of Canada

CONCERNANT:

Évaluations trimestrielles du financement aux petites entreprises

Projet de loi C-88, Loi portant mise en oeuvre de l'Accord sur le commerce intérieur

Projet de loi C-99, Loi modifiant la Loi sur les prêts aux petites entreprises

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, une séance d'information sur les cartes de crédit

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, une séance d'information sur le projet de loi C-99 (Loi sur les prêts aux petites entreprises)

Conformément à l'article 108(2) du Règlement, une séance d'information du Conseil canadien des normes

APPEARING:

Honourable John Manley Minister of Industry COMPARAÎT:

L'honorable John Manley Ministre de l'Industrie

WITNESSES:

(See end of document)

First Session of the Thirty-fifth Parliament, 1994-95

TÉMOINS:

(Voir fin du document)

Première session de la trente-cinquième législature, 1994-1995



STANDING COMMITTEE ON INDUSTRY

Chairperson: John Godfrey
Vice-Chairmen: Yves Rocheleau
Andy Mitchell

MEMBERS

Mauril Bélanger Judy Bethel Bonnie Brown Nick Discepola Ed Harper Gaston Leroux Philip Mayfield Réal Ménard Dennis Mills Ian Murray Werner Schmidt Tony Valeri

ASSOCIATE MEMBERS

Pierre De Savoye Tony Ianno Karen Kraft Sloan Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo Andrew Telegdi

(Quorum 8)

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

COMITÉ PERMANENT DE L'INDUSTRIE

Président : John Godfrey

Vice-présidents : Yves Rocheleau Andy Mitchell

MEMBRES

Mauril Bélanger Judy Bethel Bonnie Brown Nick Discepola Ed Harper Gaston Leroux Philip Mayfield Réal Ménard Dennis Mills Ian Murray Werner Schmidt Tony Valeri

MEMBRES ASSOCIÉS

Pierre De Savoye Tony Ianno Karen Kraft Sloan Ghislain Lebel Réjean Lefebvre John Nunziata Darrel Stinson Paul Szabo Andrew Telegdi

(Quorum 8)

La greffière du Comité

Christine Trauttmansdorff

Published under authority of the Speaker of the House of Commons by the Queen's Printer for Canada.

Publié en conformité de l'autorité du Président de la Chambre des communes par l'Imprimeur de la Reine pour le Canada.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

ORDERS OF REFERENCE

Extract from the Journals of the House of Commons of Tuesday, October 31, 1995

Pursuant to Standing Order made Friday, October 27, 1995, the House proceeded to the taking of the deferred recorded division on the motion of Mr. Manley (Minister of Industry), seconded by Mr. Irwin (Minister of Indian Affairs and Northern Development), — That Bill C-99, An Act to amend the Small Business Loans Act, be now read a second time and referred to the Standing Committee on Industry.

The question was put on the motion and it was agreed to on the following division:

YEAS: 142

NAYS: 77

PAIRED: 16

Accordingly, the Bill was referred to the Standing Committee on Industry.

ATTEST

Extract from the Journals of the House of Commons of Wednesday, November 1st, 1995

By unanimous consent, Mr. Milliken (Parliamentary Secretary to the Leader of the Government in the House of Commons), seconded by Mr. Rideout (Parliamentary Secretary to the Minister of Natural Resources), moved, - That the House, pursuant to Standing Order 119.1(1), authorize the Standing Committee on Industry to televise its meetings with banks and other lenders during the week of November 6th, 1995, in accordance with the guidelines pertaining to televising Committee proceedings.

The question was put on the motion and it was agreed to.

ATTEST

November 6, 1995

At 6:00 p.m., pursuant to Standing Order 45, the House proceeded to the taking of the deferred recorded division on the motion of Mr. Manley (Minister of Industry), seconded by Mr. Young (Minister of Transport), — That Bill C-88, An Act to implement the Agreement on Internal Trade, be now read a second time and referred to the Standing Committee on Industry.

The question was put on the motion and it was agreed to on the following division:

ORDRES DE RENVOI

Extrait des Journaux de la Chambre des communes du mardi 31 octobre 1995

Conformément à l'ordre adopté le vendredi 27 octobre 1995, la Chambre procède au vote par appel nominal différé sur la motion de M. Manley (ministre de l'Industrie), appuyé par M. Irwin (ministre des Affaires indiennes et du Nord canadien), — Que le projet de loi C-99, Loi modifiant la Loi sur les prêts aux petites entreprises, soit maintenant lu une deuxième fois et renvoyé au Comité permanent de l'industrie.

La motion, mise aux voix, est agréée par le vote

POUR: 142

CONTRE: 77

PAIRÉS: 16

En conséquence, le projet de loi est lu une deuxième fois et renvoyé au Comité permanent de l'industrie.

ATTESTÉ

Extrait des Journaux de la Chambre des communes du mercredi 1 er novembre 1995

Du consentement unanime, M. Milliken (secrétaire parlementaire du leader du gouvernement à la Chambre des communes), appuyé par M. Rideout (secrétaire parlementaire du ministre des Ressources naturelles), propose, - Que la Chambre en vertu de l'article 119.1(1) du Règlement, autorise le Comité permanent de l'industrie de télédiffuser ses réunions avec les banques et les autres prêteurs durant la semaine du 6 novembre 1995, conformément aux principes directeurs de la politique portant sur la télédiffusion des réunions de comités.

La motion, mise aux voix, est agréée.

ATTESTÉ

Extract from the Journals of the House of Commons of Monday, Extrait des Journaux de la Chambre des communes du lundi 6 novembre 1995

> À 18h00, conformément à l'article 45 du Règlement, la Chambre procède au vote par appel nominal différé sur la motion de M. Manley (ministre de l'Industrie), appuyé par M. Young (ministre des Transports), - Que le projet de loi C-88, Loi portant mise en oeuvre de l'Accord sur le commerce intérieur, soit maintenant lu une deuxième fois et renvoyé au Comité permanent de l'industrie.

La motion, mise aux voix, est agréée par le vote suivant:

YEAS: 121 POUR: 121

NAYS: 57 CONTRE: 57

PAIRÉS: 54 PAIRED: 54

Accordingly, the Bill was read the second time and referred to the Standing Committee on Industry.

ATTEST

En conséquence, le projet de loi est lu une deuxième fois et renvoyé au Comité permanent de l'industrie.

ATTESTÉ

Le Greffier de la Chambre des communes

ROBERT MARLEAU

Clerk of the House

REPORTS TO THE HOUSE

Friday, November 24, 1995

The Standing Committee on Industry has the honour to present its

TENTH REPORT

In accordance with its Order of Reference of Tuesday, October 31, 1995, your Committee has considered Bill C-99, An Act to amend the Small Business Loans Act, and has agreed to report it with the following amendments:

Clause 1

Strike out line 25, on page 1, and substitute the following therefor:

"centage as is provided by an appropriation Act or other Act of Parliament, of any loss sus-"

Strike out lines 1 to 3, on page 2, and substitute the following therefor:

"(c)."

Clause 2

Delete Clause 2

Clause 4

Strike out lines 9 to 18, on page 4, and substitute the following therefor:

"(2) Paragraph 7(1)(p) of the Act is re-"

Strike out lines 29 to 32, on page 4.

Clause 5

Delete Clause 5

A copy of the Minutes of Proceedings relating to the Bill

Respectfully submitted,

RAPPORTS À LA CHAMBRE

Le vendredi 24 novembre 1995

Le Comité permanent de l'industrie a l'honneur de présenter

DIXIÈME RAPPORT

Conformément à son Ordre de renvoi du mardi 31 octobre 1995, votre Comité a étudié le projet de loi C-99, Loi modifiant la Loi sur les prêts aux petites entreprises, et a convenu d'en faire rapport avec modifications.

Article 1

Retrancher la ligne 22, à la page 1, et la remplacer par ce qui suit : «tout autre pourcentage fixé par une loi de crédits ou une autre loi

Retrancher les lignes 2 à 4, à la page 2, et les remplacer par ce qui suit:

«c).»

fédérale»

Article 2

Supprimer l'article 2

Article 4

Retrancher les lignes 8 à 18, à la page 4, et les remplacer par ce qui suit:

«(2) L'alinéa 7(1)p) de la même loi est rem-»

Retrancher les lignes 28 à 31, à la page 4.

Article 5

Supprimer l'article 5

Un exemplaire des Procès-verbaux relatifs à ce projet de loi (Meeting No. 104, Issue No. 48 which includes this Report) is (réunion nº 104, fascicule nº 48, qui comprend le présent rapport) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

JOHN GODFREY,

Chairman.

Friday, December 8, 1995

The Standing Committee on Industry has the honour to present its

ELEVENTH REPORT

In accordance with its Order of Reference of Monday, November 6, 1995, your Committee has considered Bill C-88, An Act to implement the Agreement on Internal Trade, and has agreed to report it with the following amendments:

Clause 9

Strike out lines 9 to 16, on page 3 and substitute the following therefor:

"under the Agreement or any federal law; and (b) modify or suspend the application of any federal law with respect to the province."

Add immediately after line 22 on page 3, the following:

- "(3) For greater certainty, the making of an order under subsection (1) shall be in accordance with and subject to Chapter 17 of the Agreement, in particular,
 - (a) the requirements for standing set out in paragraph 1704(8) of the Agreement; and
 - (b) the conditions and limitations set out in paragraphs 1710(3),
 - (4) and (10) of the Agreement."

A copy of the Minutes of Proceedings relating to the Bill (Meetings Nos. 103, 105, 106, 107 and 108, Issue No. 48 which includes this Report) is tabled.

Respectfully submitted,

Le vendredi 8 décembre 1995

Le Comité permanent de l'industrie a l'honneur de présenter son

ONZIÈME RAPPORT

Conformément à son Ordre de renvoi du lundi 6 novembre 1995, votre Comité a étudié le projet de loi C-88, Loi portant mise en oeuvre de l'Accord sur le commerce intérieur, et a convenu d'en faire rapport avec modifications.

Article 9

Retrancher les lignes 12 à 16, à la page 3, et les remplacer par ce qui suit :

«texte législatif fédéral à son égard.»

Ajouter, immédiatement après la ligne 21, à la page 3, ce qui suit :

- «(3) Il demeure entendu que le pouvoir de prendre un décret visé au paragraphe (1) ne peut être exercé que dans les limites du chapitre dix-sept de l'Accord, particulièrement en ce qui a trait :
 - (a) aux exigences relatives à l'intérêt pour agir prévues au paragraphe 1704(8) de l'Accord;
 - (b) aux conditions et restrictions prévues aux paragraphes 1710(3), (4) et (10) de l'Accord.»

Un exemplaire des Procès-verbaux relatifs à ce projet de loi (séances nos 103, 105, 106, 107 et 108, fascicule no 48, qui comprend le présent rapport) est déposé.

Respectueusement soumis,

Le président,

JOHN GODFREY.

Chairman.

MINUTES OF PROCEEDINGS

THURSDAY, OCTOBER 19, 1995 (Meeting No. 96)

The Standing Committee on Industry met at 11:04 o'clock a.m. this day, in Room 208, West Block, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Acting Member present: Beth Phinney for Bonnie Brown.

Associate Member present: Tony Ianno.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Officers.

Witnesses: From Industry Canada: Peter Sagar, Director General, Entrepreneurship and Small Business Office; Marie Josée Thivierge, Acting Director, Small Business Loans Administration and Connie Edlund, Director SBLA Re-engineering.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995-96 Budget, the Committee resumed consideration d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité reprend of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area (See Minutes of Proceedings, dated Tuesday, March 28, 1995, Issue No. 35).

Further to the motion adopted on Wednesday, October 18, 1995, the Committee reviewed the final text of its Ninth Report to the House.

Pursuant to its mandate under Standing Order 108(2), the Committee commenced consideration of the subject-matter of Bill C-99 (An Act to amend the Small Business Loans Act).

Peter Sagar made a statement and, with Marie Josée Thivierge and Connie Edlund, answered questions.

Werner Schmidt moved, — That the Standing Committee on Industry seek the authority of the House to allow an outside service to tape for rebroadcast its upcoming meetings related to its quarterly review of small business financing by banks, should the House of Commons committee broadcasting facilities not be available.

It was agreed, — That the motion be amended, to add the words, "and other lenders" immediately after the words, "financing by banks".

The motion, as amended, was agreed to.

At 12:33 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

PROCÈS-VERBAUX

LE JEUDI 19 OCTOBRE 1995 (Séance nº 96)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à 11 h 04, dans la pièce 208 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Membre suppléant présent: Beth Phinney pour Bonnie Brown.

Membre associé présent: Tony Ianno.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

Témoins: Du ministère de l'Industrie du Canada: Peter Sagar, directeur général, Bureau de l'entrepreneurship et de la petite entreprise; Marie Josée Thivierge, directrice suppléante, Administration des prêts aux petites entreprises; Connie Edlund, directrice, SMA.

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (Octobre 1994) et aux documents l'examen d'une étude auprès des principales banques sur l'établissement de repères de rendement en matière de financement de la petite entreprise et, plus particulièrement, de bulletins trimestriels, par les principales banques et les institutions financières, leur permettant de mesurer leur rendement sur ce chapitre. (Voir le Procès-verbal du mardi 28 mars 1995, fascicule nº 35)

Dans le cadre de la motion qu'il a adoptée le mercredi 18 octobre 1995, le Comité revoit le texte final de son Neuvième rapport à la Chambre.

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, le Comité commence l'étude de la teneur du projet de loi C-99 (Loi modifiant la Loi sur les prêts aux petites entreprises).

Peter Sagar fait une déclaration et, avec Marie Josée Thivierge et Connie Edlund, répond aux questions.

Werner Schmidt propose, — Que le Comité permanent de l'industrie demande l'autorisation à la Chambre de faire enregistrer sur bandes vidéo, aux fins de rediffusion, ses prochaines séances portant sur la révision trimestrielle du financement des petites entreprises par les banques au cas où les installations de télédiffusion de la Chambre des communes ne seraient pas libres.

Il est convenu, - Que l'on modifie la motion en ajoutant «et autres prêteurs» immédiatement après les mots «financement des petites entreprises par les banques».

La motion modifiée est adoptée.

À 12 h 33, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

THURSDAY, OCTOBER 26, 1995 (Meeting No. 97)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:03 o'clock a.m. Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray and Tony Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray et Tony Valeri. Valeri.

Acting Member present: Paul De Villers for Nick Discepola.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Officers.

Witnesses: From Industry Canada: Vinita Watson, Director General; David Waite, Senior Analyst and Jean–Baptiste Renaud, Analyst.

On a motion by Mauril Bélanger, it was agreed, - That the meeting be adjourned.

At 11:07 o'clock a.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

TUESDAY, OCTOBER 31, 1995 (Meeting No. 98)

[Text]

The Standing Committee on Industry met in a videoteleconference session at 9:30 o'clock a.m. this day, in Room 701, La Promenade, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Bonnie Schmidt and Tony Valeri.

Other Member present: Alex Shepherd.

In attendance: From the Research Branch of the Library of

Witness: Laurence Shurman, Banking Ombudsman for the United Kingdom (London, England).

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994) and documents released with the 1995–96 Budget, the Committee resumed consideration of a study with the major banks to devise performance benchmarks for small business financing, in particular, the establishment of quarterly reports by the major banks and financial institutions to review their performance, in this area (See Minutes of Proceedings, dated Tuesday, March 28, 1995, Issue

Laurence Shurman made a statement and answered questions.

At 10:51 o'clock a.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

LE JEUDI 26 OCTOBRE 1995 (Séance nº 97)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, John 11 h 03, dans la pièce 705 de l'édifice La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, John Godfrey,

Membre suppléant présent: Paul DeVillers pour Nick Discepola.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

> Témoins: Du ministère de l'Industrie du Canada: Vinita Watson, directrice générale; David Waite, analyste principal et Jean-Baptiste Renaud, analyste.

> Sur motion de Mauril Bélanger, il est convenu, — Que la séance soit levée.

> À 11 h 07, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MARDI 31 OCTOBRE 1995 (Séance nº 98)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à 9 h 30, pour une séance de vidéotéléconférence, dans la pièce 701 de l'édifice La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Bonnie Brown, Brown, John Godfrey, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner John Godfrey, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Autre député présent: Alex Shepherd.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

> Témoin: Laurence Shurman, ombudsman pour le Royaume-Uni en ce qui a trait aux institutions bancaires (Londres, Angleterre).

> Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (octobre 1994) et aux documents d'accompagnement du budget de 1995-1996, le Comité reprend une étude auprès des principales banques sur l'établissement de repères de rendement en matière de financement de la petite entreprise, et plus particulièrement de bulletins trimestriels, par les principales banques et par les institutions financières, leur permettant de mesurer leur rendement sur ce chapitre. (Voir le Procès-verbal du mardi 28 mars 1995, fascicule nº 35).

> Laurence Shurman fait une déclaration et répond aux questions.

> À 10 h 51, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

TUESDAY, OCTOBER 31, 1995 (Meeting No. 99)

The Standing Committee on Industry met at 3:34 o'clock p.m. Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt and Tony Valeri.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Officers.

Witnesses: From Industry Canada: David Tobin, Director General, Corporate Governance; Robert G. Main, Director, Regulatory Affairs and Standards Policy. From the Standards Council of Canada: Jack Perrow, Director, Standardization Branch; Larry Moore, Director, External Relations; Michael McSweeney, Executive Director.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2), a briefing on the Standards Council of Canada.

David Tobin and Robert Main made a presentation and with Michael McSweeney, Jack Perrow and Larry Moore, answered questions.

At 4:44 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

THURSDAY, NOVEMBER 2, 1995 (Meeting No. 100)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:09 o'clock a.m. Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Mayfield and Yves Rocheleau.

Acting Members present: Derek Lee for Bonnie Brown: Bob Wood for Andy Mitchell and Rose-Marie Ur for Tony Valeri.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Officers.

Witnesses: From Working Opportunity Fund (EVCC), British Columbia: David Levi, President and Chief Executive Officer. From Crocus Fund, Manitoba: Sherman Kreiner, President and Chief Executive Officer. From First Ontario Fund: Ken Delaney, President and Chief Executive Officer. From "Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ)": Fernand Daoust, Chairman of the Board of Directors; Raymond Bachand, First Vice-President.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994), the Committee commenced consideration of its Fall 1995 Quarterly Review of Financing to Small Business.

LE MARDI 31 OCTOBRE 1995

(Séance nº 99)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, John 15 h 34, dans la pièce 705 de l'édifice La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

> Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt et Tony Valeri.

> Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

> Témoins: Du ministère de l'Industrie du Canada: David Tobin, directeur général, Régie d'entreprise; Robert G. Main, directeur, Affaires réglementaires et politique des normes. Du Conseil canadien des normes: Jack Perrow, directeur de la normalisation; Larry Moore, directeur, Relations extérieures; Michael McSweeney, directeur général.

> Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, le Comité reçoit un exposé sur le Conseil des normes du Canada.

> David Tobin et Robert Main font une déclaration et, avec Michael McSweeney, Jack Perrow et Larry Moore, répondent aux

> À 16 h 44, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE JEUDI 2 NOVEMBRE 1995

(Séance nº 100)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, John 11 h 09, dans la pièce 705 de l'édifice La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

> Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Mayfield et Yves Rocheleau.

> Membres suppléants présents: Derek Lee pour Bonnie Brown; Bob Wood pour Andy Mitchell et Rose-Marie Ur pour Tony

> Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

> Témoins: Du «Working Opportunity Fund», Colombie-Britannique: David Levi, président et directeur général. De «Crocus Fund», Manitoba: Sherman Kreiner, président et directeur général. De «First Ontario Fund»: Ken Delaney, président et directeur général. Du Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ): Fernand Daoust, président du conseil d'administration; Raymond Bachand, premier vice-président.

> Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (octobre 1994), le Comité entreprend l'étude de la revue trimestrielle du financement consenti à la petite entreprise pour l'automne 1995.

Fernand Daoust, David Levi, Sherman Kreiner, Ken Delaney

At 1:06 o'clock p.m., the meeting adjourned to the call of the Chair.

TUESDAY, NOVEMBER 7, 1995 (Meeting No. 101)

[Text]

The Standing Committee on Industry met, in a televised session (pursuant to an Order of the House dated November 1, 1995), at 9:11 o'clock a.m. this day, in Room 200, West Block, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Acting Member present: Tony Ianno for Mauril Bélanger.

Associate Member present: John Nunziata.

Other Member present: Alex Shepherd.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de Officers.

Witnesses (Round table format): From the Bank of and Regulatory Affairs.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994), the Committee resumed Small Business.

Fernand Daoust, David Levi, Sherman Kreiner, Ken Delaney et and Raymond Bachand made statements and answered questions. Raymond Bachand font une déclaration et répondent aux questions.

> À 13 h 06, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MARDI 7 NOVEMBRE 1995 (Séance nº 101)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit en séance télévisée aujourd'hui à 9 h 11 (conformément à un ordre de la Chambre du 1er novembre 1995), dans la pièce 200 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Philip Mayfield, Dennis Mills, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Membre suppléant présent: Tony Ianno pour Mauril Bélanger.

Membre associé présent: John Nunziata.

Autre député présent: Alex Shepherd.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du recherche.

Témoins (en table ronde): De la Banque de Montréal: Montreal: Maurice Hudon, Senior Vice-President, Personal and Maurice Hudon, premier vice-président, Services de crédit aux Commercial Lending Services; Marilyn Rozsa, Vice-President, particuliers et aux entreprises; Marilyn Rozsa, vice-présidente, Independent Business and Agriculture; Candace Fedoruk, Marché de la PME et Secteur agricole; Candace Fedoruk, Project Manager, Commercial Research. From the Bank of chargée de projets, Recherche commerciale. De la Banque de la Nova Scotia. Dieter Jentsch, Senior Vice-President, Canadian Nouvelle-Écosse: Dieter Jentsch, premier vice-président, Commercial Banking; Steve Klein, Vice-President, Independent Business. From the Royal Bank of Canada: Doug Williamson, Commerces indépendants. De la Banque royale du Canada: Senior Vice-President, Market Management; Anne Sutherland, Doug Williamson, premier vice-président, Gestion du marché; Vice-President, Small and Medium Enterprises. From the Anne Sutherland, vice-présidente, Petites et moyennes Toronto-Dominion Bank: John L. Leckie, Senior Vice- entreprises. De la Banque Toronto-Dominion: John L. Leckie, President, Business Banking Services and Chairman, premier vice-président, Direction des services financiers et Independent Business Committee of Canadian Bankers président du Comité sur l'entreprise indépendante de Association; Terry G. Glossop, Vice-President, Credit Division. 1'Association des banquiers canadiens; Terry G. Glossop, vice-From the National Bank of Canada: Tom Cormier, Senior président, Division du crédit. De la Banque nationale du Manager, Corporate Account Management; Jean-Pierre Canada: Tom Cormier, directeur principal, Gestion des comptes Guindon, Manager, Corporate Credit Services. From the d'entreprises; Jean-Pierre Guindon, directeur, Service du crédit Canadian Imperial Bank of Commerce: Kelly Shaughnessy, aux entreprises. De la Banque impériale de commerce du Senior Vice-President, Small Business Banking; Debbie Doyle, Canada: Kelly Shaughnessy, premier vice-président, Services Research Consultant, Marketing Information and Research aux petites entreprises; Debbie Doyle, conseillère en recherche, Department; Cliff Shirley, Executive Vice-President and Département de l'information sur la commercialisation et des Ombudsman. From the Hongkong Bank of Canada: Jim Foster, recherches; Cliff Shirley, vice-président exécutif et ombudsman. Senior Manager, Credit; Bruna A. Giacomazzi, Chief Credit De la Banque Hongkong du Canada: Jim Foster, premier Officer. From the Canadian Bankers Association: Helen K. directeur, Service du crédit; Bruna A. Giacomazzi, responsable Sinclair, President; Douglas W. Melville, Director, Commercial en chef du crédit. De l'Association des banquiers canadiens: Helen K. Sinclair, présidente; Douglas W. Melville, directeur, Affaires commerciales et réglementaires.

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (octobre 1994), le Comité reprend l'étude de consideration of its Fall 1995 Quarterly Review of Financing to la revue trimestrielle du financement consenti à la petite entreprise pour l'automne 1995.

John Leckie made an opening statement on behalf of the Canadian Bankers Association, and with other witnesses, answered questions.

At 10:25 a.m., the Committee suspended its proceedings.

At 10:45 a.m., the Committee resumed its proceedings.

On a motion by Dennis Mills, it was agreed,—That the Governor of the Bank of Canada, and officials of other departments, as appropriate, be invited to discuss the system of Standard Industrial Codes (SICs).

At 11:58 a.m., the Committee suspended its proceedings.

At 1:45 p.m., the Committee resumed its proceedings.

It was agreed,—That an informal working group of members of the Committee be created to meet with representatives of the banks.

That the group undertake discussions with the banks and the CBA regarding confidentiality, Standard Industrial Codes (SICs), geographic breakdown of data, loan losses and other related issues.

That the working group be headed by Andy Mitchell and include Tony Valeri and Werner Schmidt as members.

That the work of the group be supported by the Library of Parliament researchers assigned to the Committee.

At 3:14 p.m., the Committee suspended its proceedings.

At 3:25 p.m., the Committee resumed its proceedings.

Tom Cormier, Dieter Jentsch, Doug Williamson, John Leckie, Maurice Hudon, Bruna Giacomazzi and Kelly Shaughnessy each made statements on behalf of their respective banks, on the subject of internal ombudsmen.

Cliff Shirley made a statement.

Helen Sinclair made a statement on behalf of the Canadian Bankers Association, and with other witnesses, answered questions.

At 4:18 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

WEDNESDAY, NOVEMBER 8, 1995 (Meeting No. 102)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 3:37 o'clock p.m. this day, in Room 536, Wellington Bldg., the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey and Werner Schmidt.

Acting Members present: Sarkis Assadourian for Andy Mitchell and Tony Ianno for Tony Valeri.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Officers.

Witnesses: From the Canadian Medical Discoveries Fund Inc.: Frank M. Gleeson, Vice-President; Marc LePage, Director, Business Development, Medical Research Council of Canada.

John Leckie fait une déclaration au nom de l'Association des banquiers canadiens, et avec d'autres témoins, répond aux questions.

À 10 h 25, le Comité suspend ses travaux.

À 10 h 45, le Comité reprend ses travaux.

Sur motion de Dennis Mills, il est convenu,—Que le gouverneur de la Banque du Canada et des fonctionnaires des ministères, au besoin, soient invités à comparaître pour discuter du système de Classification type des industries (CTI).

À 11 h 58, le Comité suspend ses travaux.

À 13 h 45, le Comité reprend ses travaux.

Il est convenu,—Qu'un groupe de travail officieux de membres du Comité soit formé pour rencontrer les représentants des banques.

Que le groupe de travail entreprenne des discussions avec les représentants des banques et de l'ABC à propos de la confidentialité, du système de Classification type des industries (CTI), de la ventilation géographique des données, des prêts perdus et d'autres questions connexes.

Que le groupe de travail soit dirigé par Andy Mitchell et qu'il inclue parmi ses membres Tony Valeri et Werner Schmidt.

Que le groupe soit soutenu dans ses travaux par les attachés de recherche de la Bibliothèque du Parlement affectés au Comité.

À 15 h 14, le Comité suspend ses travaux.

À 15 h 25, le Comité reprend ses travaux.

Tom Cormier, Dieter Jentsch, Doug Williamson, John Leckie, Maurice Hudon, Bruna Giacomazzi et Kelly Shaughnessy font des déclarations au nom de leurs banques respectives à propos des ombudsmans bancaires.

Cliff Shirley fait une déclaration.

Helen Sinclair fait une déclaration au nom de l'Association des banquiers canadiens et, avec d'autres témoins, répond aux questions.

À 16 h 18, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MERCREDI 8 NOVEMBRE 1995 (Séance nº 102)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à 15 h 37, dans la pièce 536 de l'édifice Wellington, sous la présidence de John Godfrey (*président*).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey et Werner Schmidt.

Membres suppléants présents: Sarkis Assadourian pour Andy Mitchell et Tony Ianno pour Tony Valeri.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

Témoins: Du «Canadian Medical Discoveries Fund Inc.»: Frank M. Gleeson, vice-président; Marc LePage, directeur, Expansion des affaires, Conseil de recherches médicales du Canada.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994), the Committee resumed consideration of its Fall 1995 Quarterly Reviews of Financing to Small Business.

Frank Gleeson made a statement and with Marc LePage answered questions.

At 5:01 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

TUESDAY, NOVEMBER 21, 1995 (Meeting No. 103)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 3:36 o'clock p.m. this day, in Room 701, La Promenade, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Bonnie Brown, John Godfrey, Dennis Mills, Ian Murray, Yves Rocheleau, John Godfrey, Dennis Mills, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Werner Schmidt and Tony Valeri.

Acting Members present: Alex Shepherd for Judy Bethel and Susan Whelan for Andy Mitchell.

Associate Member present: Tony Ianno.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés Officers. From the Legislative Counsel Office: Diane McMurray, Legislative Counsel.

Appearing: The Honourable John Manley, Minister of Industry.

Witnesses: From the Department of Industry Canada: Peter Sagar, Director General, Entrepreneurship & Small Business Office and Konrad von Finckenstein, Assistant Deputy Minister, Business Law.

The Order of Reference dated Tuesday, October 31, 1995, being read as follows:

Ordered, - That Bill C-99, An Act to amend the Small Business Loans Act, be now read a second time and referred to the Standing Committee on Industry.

The Order of Reference dated Monday, November 6, 1995, being read as follows:

Ordered, - That Bill C-88, An Act to implement the Agreement on Internal Trade, be now read a second time and referred to the Standing Committee on Industry.

The Minister made a statement, and with Peter Sagar and Konrad von Finckenstein, answered questions.

At 4:39 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

THURSDAY, NOVEMBER 23, 1995 (Meeting No. 104)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:07 o'clock a.m. this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement et aux recommandations de son rapport Pour financer le succès de la PME (octobre 1994), le Comité reprend l'étude de la revue trimestrielle du financement consenti à la petite entreprise pour l'automne 1995.

Frank Gleeson fait une déclaration et, avec Marc LePage, répond aux questions.

À 17 h 01, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MARDI 21 NOVEMBRE 1995 (Séance nº 103)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à 15 h 36, dans la pièce 701 de l'édifice La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Bonnie Brown, Schmidt et Tony Valeri.

Membres suppléants présents: Alex Shepherd pour Judy Bethel et Susan Whelan pour Andy Mitchell.

Membre associé présent: Tony Ianno.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque de recherche. Du Bureau des conseillers législatifs: Diane McMurray, conseiller législatif.

Comparaît: L'honorable John Manley, ministre de l'Industrie.

Témoins: Du ministère de l'Industrie du Canada: Peter Sagar, directeur général, Bureau de l'entrepreneurship et de la petite entreprise, et Konrad von Finckenstein, sous-ministre adjoint, Droit des affaires.

Lecture est faite de l'ordre de renvoi du mardi 31 octobre 1995:

Il est ordonné, — Que le projet de loi C-99, Loi modifiant la Loi sur les prêts aux petites entreprises, soit maintenant lu une deuxième fois et renvoyé au Comité permanent de l'industrie.

Lecture est faite de l'ordre de renvoi du lundi 6 novembre 1995:

Il est ordonné, — Que le projet de loi C-88, Loi portant mise en oeuvre de l'Accord sur le commerce intérieur, soit maintenant lu une deuxième fois et renvoyé au Comité permanent de l'industrie.

Le ministre fait une déclaration et, avec Peter Sagar et Konrad von Finckenstein, répond aux questions.

À 16 h 39, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE JEUDI 23 NOVEMBRE 1995 (Séance nº 104)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 11 h 07, dans la salle 705, La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Bonnie Brown, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Acting Member present: John Cannis for Judy Bethel.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Officers. From the Legislative Counsel Office: Diane McMurray, Legislative Counsel and Robert Normand, Procedural Clerk.

Witnesses: From Carleton University School of Business: George Haines Jr. From Industry Canada: Peter Webber, Team Leader, Small Business Financing Policy.

The Committee resumed consideration of Bill C-99, An Act to amend the Small Business Loans Act (See Minutes of Proceedings dated Tuesday, November 21, 1995, Issue No. 48).

George Haines Jr. made a statement and answered questions.

The Chair called Clause 1.

Werner Schmidt moved,—That Clause 1 be amended by striking out line 25, on page 1, and substituting the following therefor:

"centage as is provided by an appropriation Act or other Act of Parliament, of any loss sus—"

After debate, the question being put on the amendment, it was agreed to.

Werner Schmidt moved,—That Clause 1 be amended by striking out lines 1 to 3, on page 2, and substituting the following therefor:

"(c)."

After debate, the question being put on the amendment, it was agreed to.

Clause 1, as amended, carried.

On Clause 2

After debate, clause 2 was negatived.

Clause 3 carried.

On Clause 4

Werner Schmidt moved,—That Clause 4 be amended by striking out lines 9 to 18, on page 4, and substituting the following therefor:

"(2) Paragraph 7 (1) (p) of the Act is re-"

After debate, the question being put on the amendment, it was agreed to.

Andy Mitchell moved, — That Clause 4 be amended by striking out lines 29 to 32, on page 4.

After debate, the question being put on the amendment, it was agreed to.

Clause 4, as amended, carried.

On Clause 5

After debate, Clause 5 was negatived.

The title carried.

The Bill, as amended, carried.

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Bonnie Brown, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Membre suppléant présent: John Cannis pour Judy Bethel.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche. Du Bureau des conseillers législatifs: Diane McMurray, conseillère législative; Robert Normand, greffier à la procédure.

Témoins: De l'École de commerce de l'Université Carleton: George Haines Jr. De Industrie Canada: Peter Webber, chef d'équipe, Politique de financement de la petite entreprise.

Le Comité reprend l'étude du projet de loi C-99, Loi modifiant la Loi sur les prêts aux petites entreprises. (Voir le Procès-verbal du mardi 21 novembre 1995, fascicule nº 48)

George Haines Jr. fait une déclaration et répond aux questions.

Le président met l'article 1 en délibération.

Werner Schmidt propose, — Que l'on modifie l'article 1 en remplaçant la ligne 22, à la page 1, par ce qui suit:

«tout autre pourcentage fixé par une loi de crédits ou une autre loi fédérale»

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est adopté.

Werner Schmidt propose, — Que l'on modifie l'article 1 en remplaçant les lignes 2 à 4, à la page 2, par ce qui suit:

«c) »

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est adopté.

L'article 1 modifié est adopté.

Article 2

Après débat, l'article 2 est rejeté.

L'article 3 est adopté.

Article 4

Werner Schmidt propose, — Que l'on modifie l'article 4 en remplaçant les lignes 8 à 18, à la page 4, par ce qui suit:

«(2) L'alinéa 7(1)p) de la même loi est rem-»

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est adopté.

Andy Mitchell propose,—Que l'on modifie l'article 4 en supprimant les lignes 28 à 31, à la page 4.

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est adopté.

L'article 4 modifié est adopté.

Article 5

Après débat, l'article 5 est rejeté.

Le titre est adopté.

Le projet de loi modifié est adopté.

Ordered, — That the Chair report Bill C-99, with amendments, to the House.

At 12:00 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

TUESDAY, NOVEMBER 28, 1995 (Meeting No. 105)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:04 o'clock a.m. this day, in Room 269, West Block, the Vice-Chairman, Andy Mitchell, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey, Andy Mitchell, and Werner Schmidt.

Acting Member present: Joe Fontana for Tony Valeri.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Antony Jackson, Research Officer.

Witnesses: From the Certified General Accountants' Association of Canada: Jean Précourt, Chairman and CEO; Mark of Canada»: Jean Précourt, président du conseil et chef de la Boudreau, Director, Government Relations and Georges Lozano, direction; Mark Boudreau, directeur, Relation gouverne-Associate Director, Government Relations. From the C.D. Howe Institute: Daniel Schwanen, Senior Policy Analyst.

The Committee resumed consideration of Bill C-88, An Act to Proceeding dated Tuesday, November 21, 1995, Issue No. 48).

Jean Précourt made an opening statement, and with the other witnesses, answered questions.

At 11:17 O,clock a.m., John Godfrey took the Chair.

Daniel Schwanen made an opening statement and answered

At 12:46 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

THURSDAY, NOVEMBER 30, 1995 (Meeting No. 106)

The Standing Committee on Industry met at 11:07 o'clock a.m. this day, in Room 701, La Promenade, the Chairman, John 11 h 07, à la pièce 701 de l'Édifice La Promenade, sous la Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Acting Members present: Karen Kraft Sloan for Judy Bethel; Michel Guimond for Réal Ménard.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Officers.

Il est ordonné, — Que le président fasse rapport à la Chambre du projet de loi C-99 avec amendements.

À 12 heures, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

La greffière du Comité

Christine Trauttmansdorff

LE MARDI 28 NOVEMBRE 1995

(Séance nº 105)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 11 h 04, dans la salle 269 de l'édifice de l'Ouest, sous la présidence d'Andy Mitchel (vice-président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey, Andy Mitchell et Werner Schmidt.

Membre suppléant présent: Joe Fontana pour Tony Valeri.

Aussi présent: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Antony Jackson, attaché de recherche.

Témoins: De la «Certified General Accountants' Association mentales; Georges Lozano, directeur adjoint, Relations gouvernementales. De l'Institut C.D. Howe: Daniel Schwanen, analyste de politiques principal.

Le Comité reprend l'étude du projet de loi C-88, Loi portant implement the Agreement on Internal Trade (See Minutes of mise en oeuvre de l'Accord sur le commerce intérieur. (Voir le Procès-verbal du mardi 21 novembre 1995, fascicule nº 48)

> Jean Précourt fait une déclaration et, avec les autres témoins, répond aux questions.

À 11 h 17, John Godfrey prend place au fauteuil.

Daniel Schwanen fait une déclaration et répond aux questions.

À 12 h 46, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE JEUDI 30 NOVEMBRE 1995

(Séance nº 106)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit aujourd'hui à présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Yves Rocheleau, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Membres suppléants présents: Karen Kraft Sloan pour Judy Bethel; Michel Guimond pour Réal Ménard.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

Witnesses: From the Internal Trade Secretariat: André Dimitrijevic, Executive Director. From "l'Association nationale" Dimitrijevic, directeur général. De l'Association nationale des des camionneurs artisans Inc.": Clément Bélanger, President camionneurs artisans Inc.: Clément Bélanger, président-Director General; Jean-Pierre Garand, Executive Vice- directeur général; Jean-Pierre Garand, vice-président à la President: Pierre Beaudet, Judicial Counsellor.

The Committee resumed consideration of Bill C-88, An Act to implement the Agreement on Internal Trade. (See Minutes of en oeuvre de l'Accord sur le commerce intérieur. (Voir le Proceeding dated Tuesday, November 21, 1995, Issue No. 48).

It was agreed that the Committee form a Sub-committee to study the defence sector and in particular the aerospace sector and its conversion to civil purposes. It was further agreed that the transformation du domaine aérospatial à des fins civiles. Il est following Members do compose the Sub-committee: Nick Discepola as Chairman, Bonnie Brown, Ian Murray, Réal Ménard and a Member from the Reform Party to be determined.

André Dimitrijevic made an opening statement and answered questions.

Pierre Beaudet made an opening statement and, with Jean-Pierre Garand and Clément Bélanger, answered questions.

At 1:00 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Jacques Lahaie

Acting Clerk of the Committee

TUESDAY, DECEMBER 5, 1995 (Meeting No. 107)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:05 o'clock a.m. Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Werner Schmidt and Tony Valeri.

Acting Members present: Sarkis Assadourian for Dennis Mills and Bernie Collins for Andy Mitchell.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Officers.

Witnesses: From the Canadian Manufacturers' Association: Stephen Van Houten, President and Jayson Myers, Chief Economist. From the Association of Canadian Community Colleges: Pierre Killeen, Government Relations Officer, National Services and Sandy Lawrence, Director of Purchasing and Telecom, Sir Sandford Fleming College of Applied Arts and Technology. From the Canadian School Boards Association: Marie Pierce, Executive Director.

The Committee resumed consideration of Bill C-88, An Act to implement the Agreement on Internal Trade (See Minutes of mise en oeuvre de l'Accord sur le commerce intérieur (Voir le Proceeding dated Tuesday, November 21, 1995, Issue No. 48).

Stephen Van Houten made a statement and with Jayson Myers answered questions.

Témoins: Du Secrétariat du commerce intérieur: André direction; Pierre Beaudet, conseiller judiciaire.

Le Comité reprend l'étude du projet de loi C-88, Loi de mise procès-verbal du mardi 21 novembre 1995, fascicule nº 48).

Il est convenu que le Comité forme un sous-comité chargé d'étudier le secteur de la défense, et plus particulièrement la également convenu que les membres suivants forment le souscomité: Nick Discepola au poste de président, Bonnie Brown, Ian Murray, Réal Ménard ainsi qu'un membre du Parti réformiste qui sera nommé ultérieurement.

André Dimitrijevic fait une déclaration et répond aux questions.

Pierre Beaudet fait une déclaration et, avec Jean-Pierre Garand et Clément Bélanger, répond aux questions.

À 13 heures, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

Le greffier intérimaire du Comité

Jacques Lahaie

LE MARDI 5 DÉCEMBRE 1995 (Séance nº 107)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 11 h 05, dans la this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, John salle 705 de l'édifice La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

> Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, Nick Discepola, John Godfrey, Werner Schmidt et Tony Valeri.

> Membres suppléants présents: Sarkis Assadourian pour Dennis Mills et Bernie Collins pour Andy Mitchell.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

> Témoins: De l'Association des manufacturiers canadiens: Stephen Van Houten, président et Jayson Myers, économiste en chef; de l'Association des collèges communautaires du Canada: Pierre Killeen, agent de relations gouvernementales, Services nationaux et Sandy Lawrence, directeur, Achats et télécommunication Sir Sandford Fleming College of Applied Arts and Technology; de l'Association canadienne des commissions/ conseils scolaires: Marie Pierce, directrice générale.

> Le Comité reprend l'étude du projet de loi C-88, Loi portant Procès-verbal du mardi 21 novembre 1995, fascicule nº 48).

> Stephen Van Houten fait une déclaration et, avec Jayson Myers, répond aux questions.

At 12:02 p.m., the Committee suspended its proceedings.

At 12:07 p.m., the Committee resumed its proceedings.

Pierre Killeen and Sandy Lawrence made a statement.

Marie Pierce made a statement.

The witnesses answered questions.

At 1:00 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

THURSDAY, DECEMBER 7, 1995 (Meeting No. 108)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:07 o'clock a.m. Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Judy Bethel, Bonnie and Tony Valeri.

Acting Members present: Colleen Beaumier for Dennis Mills and John O'Reilly for Ian Murray.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Officers. From the Legislative Counsel Office: Charles Bellemare, Procedural Clerk.

Witnesses: From the Canadian Chamber of Commerce: Tim Reid, President and Sharon Glover, Senior Vice-President, Government Relations and Policy. From the Department of Industry Canada: Konrad von Finckenstein, Assistant Deputy Minister, Business Law and John Licharson, Senior Advisor, Internal Trade.

The Committee resumed consideration of Bill C-88, An Act to implement the Agreement on Internal Trade (See Minutes of mise en oeuvre de l'Accord sur le commerce intérieur. (Voir le Proceedings dated Tuesday, November 21, 1995, Issue No. 48).

Tim Reid made a statement, and with Sharon Glover, answered questions.

The Committee proceeded to consider Bill C-88 clause by

Pursuant to Standing Order 75(1), consideration of the preamble was postponed.

Pursuant to Standing Order 75(1), consideration of Clause 1 was postponed.

The Chair called Clause 2.

Clauses 2 to 8 carried severally, on division.

On Clause 9

Yves Rocheleau moved, - That Clause 9 be amended by striking out line 5, on page 3, and substituting the following remplaçant la ligne 1, à la page 3, par ce qui suit: therefor:

"nor in Council may, if the Committee on Internal Trade considers that the Government of Canada is harmed pursuant to the terms of the Agreement, by order, do any one or"

After debate, the question being put on the amendment, it was negatived, on division.

À 12 h 02, le Comité suspend ses travaux.

À 12 h 07, le Comité reprend ses travaux.

Pierre Killeen et Sandy Lawrence font des déclarations.

Marie Pierce fait une déclaration.

Les témoins répondent aux questions.

À 13 heures, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE JEUDI 7 DÉCEMBRE 1995 (Séance nº 108)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 11 h 07, dans la this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, John salle 705, La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Judy Bethel, Bonnie Brown, Brown, John Godfrey, Ed Harper, Andy Mitchell, Yves Rocheleau John Godfrey, Ed Harper, Andy Mitchell, Yves Rocheleau et Tony Valeri.

> Membres suppléants présents: Colleen Beaumier pour Dennis Mills; John O'Reilly pour Ian Murray.

> Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche. Du Bureau des conseillers législatifs: Charles Bellemare, greffier à la procédure.

Témoins: De la Chambre de commerce du Canada: Tim Reid, président; Sharon Glover, vice-présidente principale, Relations gouvernementales et politique. Du ministère de l'Industrie du Canada: Konrad Von Finckenstein, sous-ministre adjoint, Droit des affaires; John Lichardson, conseiller principal, Commerce intérieur.

Le Comité reprend l'étude du projet de loi C-88, Loi portant Procès-verbal du mardi 21 novembre 1995, fascicule nº 48)

Tim Reid fait une déclaration et, avec Sharon Glover, répond aux questions.

Le Comité procède à l'étude détaillée du projet de loi C-88.

Conformément au paragraphe 75(1) du Règlement, l'étude du préambule est reportée.

Conformément au paragraphe 75(1) du Règlement, l'étude de l'article 1 est reportée.

Le président met l'article 2 en délibération.

Les articles 2 à 8 sont adoptés séparément, avec dissidence.

Article 9

Yves Rocheleau propose—Que l'on modifie l'article 9 en

« 9. (1) Le gouverneur en conseil peut, si le Comité du commerce intérieur estime que le gouvernement du Canada est lésé aux termes de l'Accord, par »

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est rejeté à la majorité.

Tony Valeri moved, — That Clause 9 be amended by striking out lines 9 to 16, on page 3, and substituting the following remplaçant les lignes 12 à 16, à la page 3, par ce qui suit: therefor:

"under the Agreement or any federal law; and

(b) modify or suspend the application of any federal law with respect to the province."

After debate, the question being put on the amendment, it was agreed to, on division.

Tony Valeri moved, — That Clause 9 be amended by adding, immediately after line 22, on page 3, the following:

- "(3) For greater certainty, the making of an order under subsection (1) shall be in accordance with and subject to Chapter 17 of the Agreement, in particular,
 - (a) the requirements for standing set out in paragraph 1704(8) of the Agreement; and
 - (b) the conditions and limitations set out in paragraphs 1710(3), (4) and (10) of the Agreement."

After debate, the question being put on the amendment, it was agreed to, on division.

Clause 9, as amended, carried, on division.

Clauses 10 to 13 carried severally, on division.

On Clause 14

Yves Rocheleau moved, — That Clause 14 be amended

(a) by striking out line 2, on page 4, and substituting the following therefor:

"order, appoint, pursuant to the Public Service Employment Act, any person to fill any position"

(b) by adding the following immediately after line 5:

"(1.1) Any appointment provided for in subsection (1) shall receive prior approval from the standing committee of the House of Commons that normally considers matters relating to trade."

After debate, the question being put on the amendment, it was negatived, on division.

Clause 14 carried, on division.

Clauses 15 and 16 carried severally, on division.

On Clause 17

Yves Rocheleau moved, - That Clause 17 be amended by adding, immediately after line 15, on page 5, the following:

"(3) The Governor in Council shall not make regulations under subsection (1) until the standing committee of the House of Commons that normally considers matters relating to trade has studied them and reported thereon to the House of Commons."

After debate, the question being put on the amendment, it was negatived, on division.

Clause 17 carried, on division.

On Clause 18

Yves Rocheleau moved, - That Clause 18 be amended by adding, immediately after line 36, on page 5, the following:

"(3) The Governor in Council shall not make regulations under subsection (1) until the standing committee on the House of Commons that normally considers matters relating to trade has studied them and reported thereon to the House of Commons."

Tony Valeri propose—Que l'on modifie l'article 9 en

«texte législatif fédéral à son égard.»

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

Tony Valeri propose—Que l'on modifie l'article 9 en ajoutant ce qui suit après la ligne 21, à la page 3:

- « (3) Il demeure entendu que le pouvoir de prendre un décret visé au paragraphe (1) ne peut être exercé que dans les ligmites du chapitre dix-sept de l'Accord, particulièrement en ce qui a trait:
 - a) aux exigences relatives à l'intérêt pour agir prévues au paragraphe 1704(8) de l'Accord;
 - b) aux conditions et restrictions prévues aux paragraphes 1710(3), (4) et (10) de l'Accord. »

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est adopté avec dissidence.

L'article 9 modifié est adopté avec dissidence.

Les articles 10 à 13 sont adoptés séparément, avec dissidence.

Article 14

Yves Rocheleau propose — Que l'on modifie l'article 14

- (a) en remplaçant la ligne 2, à la page 4, par ce qui suit :
- « décret et conformément à la Loi sur l'emploi dans la fonction publique, nommer les personnes aux postes qu'il » (b) en ajoutant ce qui suit après la ligne 4, à la page 4:
- « (1.1) Toute nomination prévue au paragraphe (1) doit être préalablement approuvée par le comité permanent de la Chambre des communes habituellement saisi des questions relatives au commerce. »

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est rejeté à la majorité.

L'article 14 est adopté avec dissidence.

Les articles 15 et 16 sont adoptés séparément, avec dissidence. Article 17

Yves Rocheleau propose—Que l'on modifie l'article 17 en ajoutant ce qui suit après la ligne 14, à la page 5:

« (3) Les règlements ne peuvent être pris avant que le comité permanent de la Chambre des communes habituellement saisi des questions relatives au commerce n'ait procédé à leur examen et déposé un rapport y relatif à la Chambre des communes. »

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est rejeté à la majorité.

L'article 17 est adopté avec dissidence.

Article 18

Yves Rocheleau propose—Que l'on modifie l'article 18 en ajoutant ce qui suit après la ligne 35, à la page 5:

« (3) Les règlements ne peuvent être pris avant que le comité permanent de la Chambre des communes habituellement saisi des questions relatives au commerce n'ait procédé à leur examen et déposé un rapport y relatif à la Chambre des communes. »

After debate, the question being put on the amendment, it was negatived, on division.

Clause 18 carried, on division.

Clause 19 carried on the following division:

YEAS:

Judy Bethel

Andy Mitchell

Bonnie Brown

John O'Reilly

Ed Harper

Tony Valeri —6

NAYS:

Yves Rocheleau -1

Clause 20 carried, on division.

Clause 1 carried, on division.

The preamble carried, on division.

The title carried, on division.

The Bill, as amended, carried, on division.

Ordered, — That the Chair report Bill C-88, with amendments, to the House.

At 12:44 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

TUESDAY, DECEMBER 12, 1995 (Meeting No. 109)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:10 o'clock a.m. Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt and Tony Valeri.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Officers.

Witnesses: From the Canadian Labour Market and Productivity Centre: Shirley Seward, Chief Executive Officer; Susan Hart-Kulbaba, Member of the Task Force on Access to Capital; Rick DesBrisay, Member of the Task Force on Access to Capital and Kirk Falconer, Program Officer.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2) and pursuant to recommendations contained in its report Taking Care of Small Business (October 1994), the Committee resumed consideration of its Fall 1995 Quarterly Reviews of Financing to Small Business.

Shirley Seward made a statement and, with Rick DesBrisay, Susan Hart-Kulbaba and Kirk Falconer, answered questions.

At 12:52 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Après débat, l'amendement, mis aux voix, est rejeté à la majorité.

L'article 18 est adopté avec dissidence.

L'article 19 est adopté au partage des voix suivant:

POUR:

Judy Bethel

Andy Mitchell

Bonnie Brown

John O'Reilly

Ed Harper

Tony Valeri-6

CONTRE:

Yves Rocheleau -1

L'article 20 est adopté avec dissidence.

L'article 1 est adopté avec dissidence.

Le préambule est adopté avec dissidence.

Le titre est adopté avec dissidence.

Le projet de loi modifié est adopté avec dissidence.

Il est ordonné — Que le président fasse rapport à la Chambre du projet de loi C-88, avec propositions d'amendements.

À 12 h 44, la séance est levée jusqu'à nouvelle convocation du président.

LE MARDI 12 DÉCEMBRE 1995

(Séance nº 109)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie tient une séance à 11 h 10 this day, in Room 536, Wellington Bldg., the Chairman, John dans la salle 536 de l'édifice Wellington, sous la présidence de John Godfrey.

> Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, Judy Bethel, Bonnie Brown, John Godfrey, Philip Mayfield, Andy Mitchell, Ian Murray, Werner Schmidt et Tony Valeri.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

> Témoins: Du Centre canadien du marché du travail et de la productivité: Shirley Seward, présidente-directrice générale; Susan Hart-Kulbaba, membre du Groupe de travail sur l'accès aux capitaux; Rick DesBrisay, membre du Groupe de travail sur l'accès aux capitaux et Kirk Falconer, agent de programme.

> Conformément à l'article 108(2) du Règlement et en vertu des recommandations contenues dans le rapport du Comité intitulé Pour financer le succès de la petite entreprise (octobre 1994), le Comité reprend son évaluation trimestrielle du financement aux petites entreprises (automne 1995).

> Shirley Seward fait une déclaration et, avec Rick DesBrisay, Susan Hart–Kulbaba et Kirk Falconer, répond aux questions.

> À 12 h 52, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

THURSDAY, DECEMBER 14, 1995 (Meeting No. 110)

[Text]

The Standing Committee on Industry met at 11:08 o'clock a.m. this day, in Room 705, La Promenade, the Chairman, John Godfrey, presiding.

Members of the Committee present: Mauril Bélanger, John Godfrey, Andy Mitchell and Werner Schmidt.

Other Member present: Paul DeVillers.

In attendance: From the Research Branch of the Library of Parliament: Nathalie Pothier and Antony Jackson, Research

Witnesses: From Industry Canada: Vinita Watson, Director General; David Waite, Senior Analyst and Jean-Baptiste Renaud, générale, David Waite, analyste principal et Jean-Baptiste Analyst.

In accordance with its mandate under Standing Order 108(2), a briefing on Credit Cards (See Minutes of Proceedings, dated October 3, 1995, Issue No. 47).

Vinita Watson made a statement and, with David Waite and Jean-Baptiste Renaud, answered questions.

At 12:24 o'clock p.m., the Committee adjourned to the call of the Chair.

Christine Trauttmansdorff

Clerk of the Committee

LE JEUDI 14 DÉCEMBRE 1995 (Séance nº 110)

[Traduction]

Le Comité permanent de l'industrie se réunit à 11 h 08, à la pièce 705 de l'édifice La Promenade, sous la présidence de John Godfrey (président).

Membres du Comité présents: Mauril Bélanger, John Godfrey, Andy Mitchell et Werner Schmidt.

Autre membre présent: Paul DeVillers.

Aussi présents: Du Service de recherche de la Bibliothèque du Parlement: Nathalie Pothier et Antony Jackson, attachés de recherche.

Témoins: D'Industrie Canada: Vinita Watson, directrice Renaud, analyste.

Conformément au mandat que lui confère l'article 108(2) du Règlement, un exposé sur les cartes de crédit (Voir le Procèsverbal du 3 octobre 1995, fascicule nº 47).

Vinita Watson fait une déclaration et, avec David Waite et Jean-Baptiste Renaud, répond aux questions.

À 12 h 24, le Comité s'ajourne jusqu'à nouvelle convocation du président.

La greffière du Comité

Christine Trauttmansdorff

WITNESSES

Thursday, October 19, 1995 (Meeting No. 96)

Industry Canada:

Connie Edlund, Director, SBLA Re-engineering;

Peter Sagar, Director General, Entrepreneurship and Small Business Office;

Marie Josée Thivierge, Acting Director, Small Business Loans Administration.

Thursday, October 26, 1995 (Meeting No. 97)

Industry Canada:

Jean-Baptiste Renaud, Analyst;

David Waite, Senior Analyst;

Vinita Watson, Director General.

Tuesday, October 31, 1995 (Meeting Nos. 98 and 99)

Industry Canada:

Robert G. Main, Director, Regulatory Affairs and Standards Policy;

David Tobin, Director General, Corporate Governance.

Office of the United Kingdom Banking Ombudsman:

Laurence Shurman, Ombudsman.

Standards Council of Canada

Michael McSweeney, Executive Director;

Larry Moore, Director, External Relations;

Jack Perrow, Director, Standardization Branch.

Thursday, November 2, 1995 (Meeting No. 100)

Crocus Fund, Manitoba:

Sherman Kreiner, President and Chief Executive
Officer

First Ontario Fund:

Ken Delaney, President and Chief Executive Officer.

"Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ)":

Raymond Bachand, First Vice President;

Fernand Daoust, Chairman of the Board of Directors.

Working Opportunity Fund (EVCC), British Columbia:

David Levi, President and Chief Executive Officer.

Tuesday, November 7, 1995 (Meeting No. 101)

Bank of Montreal:

Candace Fedoruk, Project Manager, Commercial Research;

Maurice Hudon, Senior Vice President, Personal and Commercial Lending Services;

Marilyn Rozsa, Vice President, Independent Business and Agriculture.

Bank of Nova Scotia:

Dieter Jentsch, Senior Vice President, Canadian Commercial Banking;

Steve Klein, Vice President, Independent Business.

Canadian Bankers Association:

Douglas W. Melville, Director, Commercial and Regulatory Affairs;

Helen K. Sinclair, President.

Canadian Imperial Bank of Commerce:

Debbie Doyle, Research Consultant, Marketing Information and Research Department;

Kelly Shaughnessy, Senior Vice President, Small Business Banking;

Cliff Shirley, Executive Vice President and Ombudsman.

Hongkong Bank of Canada:

Jim Foster, Senior Manager, Credit;

Bruna A. Giacomazzi, Chief Credit Officer.

National Bank of Canada:

Tom Cormier, Senior Manager, Corporate Account Management;

Jean Pierre Guindon, Manager, Corporate Credit Services.

Royal Bank of Canada:

Anne Sutherland, Vice President, Small and Medium Enterprises;

Doug Williamson, Senior Vice President, Market Management.

Toronto-Dominion Bank:

Terry G. Glossop, Vice President, Credit Division:

John L. Leckie, Senior Vice President, Business Banking Services and Chairman, Independent Business, Committee of Canadian Bankers Association.

Wednesday, November 8, 1995 (Meeting No. 102)

Canadian Medical Discoveries Fund Inc.:

Frank M. Gleeson, Vice President;

Marc LePage, Director, Business Development, Medical Research Council of Canada;

Tuesday, November 21, 1995 (Meeting No. 103)

Industry Canada:

Peter Sagar, Director General, Entrepreneurship & Small Business Office;

Konrad von Finckenstein, Assistant Deputy Minister, Business Law.

Thursday, November 23, 1995 (Meeting No. 104)

Carleton University School of Business:

George Haines Jr.

Industry Canada:

Peter Webber, Team Leader, Small Business Financing Policy.

Tuesday, November 28, 1995 (Meeting No. 105)

C.D. Howe Institute:

Daniel Schwanen, Senior Policy Analyst.

Certified General Accountants' Association of Canada:

Mark Boudreau, Director, Government Relations;

Georges Lozano, Associate Director, Government Relations;

Jean Précourt, Chairman and CEO.

Thursday, November 30, 1995 (Meeting No. 106)

"Association nationale des camionneurs artisans inc.":

Pierre Beaudet, Judicial Counsellor:

Clément Bélanger, President Director General;

Jean-Pierre Garand; Executive Vice President.

Internal Trade Secretariat:

André Dimitrijevic, Executive Director.

Tuesday, December 5, 1995 (Meeting No. 107)

Association of Canadian Community Colleges:

Pierre Killeen, Government Relations Officer National Services:

Sandy Lawrence, Director of Purchasing and Telecom, Sir Sandford Fleming College of Applied Arts and Technology.

Canadian Manufacturers' Association:

Jayson Myers, Chief Economist;

Stephen Van Houten, President.

Canadian School Boards Association:

Marie Pierce, Executive Director.

Thursday, December 7, 1995 (Meeting No. 108)

Canadian Chamber of Commerce:

Sharon Glover, Senior Vice-President, Government Relations and Policy;

Tim Reid, President.

Industry Canada:

John Licharson, Senior Advisor, Internal Trade;

Konrad von Finckenstein, Assistant Deputy Minister, Business Law.

Tuesday, December 12, 1995 (Meeting No. 109)

Canadian Labour Market and Productivity Centre:

Rick DesBrisay, Member of the Task Force on Access to Capital;

Kirk Falconer, Program Officer;

Susan Hart–Kulbaba, Member of the Task Force on Access to Capital;

Shirley Seward, Chief Executive Officer.

Thursday, December 14, 1995 (Meeting No. 110)

Industry Canada:

Jean-Baptiste Renaud, Analyst;

David Waite, Senior Analyst;

Vinita Watson, Director General.

TÉMOINS

Le jeudi 19 octobre 1995 (Séance nº 96)

Industrie Canada:

Connie Edlund, directrice, SMA;

Peter Sagar, directeur général, Bureau de l'entrepreneurship et de la petite entreprise;

Marie Josée Thivierge, directrice intérimaire, Administration des prêts aux petites entreprises.

Le jeudi 26 octobre 1995 (Séance nº 97)

Industrie Canada:

Jean-Baptiste Renaud, analyste;

David Waite, analyste principal;

Vinita Watson, directrice générale.

Le mardi 31 octobre 1995 (Séances nos 98 et 99)

Bureau de l'ombudsman des banques du Royaume-Uni:

Laurence Shurman, ombudsman.

Conseil canadien des normes

Michael McSweeney, directeur général;

Larry Moore, directeur, Relations extérieures;

Jack Perrow, directeur de la normalisation.

Industrie Canada:

Robert G. Main, directeur, Affaires réglementaires et de la politique des normes;

David Tobin, directeur général, Régie d'entreprise.

Le jeudi 2 novembre 1995 (Séance nº 100)

«Crocus Fund», Manitoba:

Sherman Kreiner, président et chef de la direction.

«First Ontario Fund»:

Ken Delaney, président et chef de la direction.

Fonds de solidarité des travailleurs du Québec (FTQ):

Raymond Bachand, premier vice-président;

Fernand Daoust, président du Conseil d'administration.

«Working Opportunity Fund», Colombie britannique:

David Levi, président et chef de la direction.

Le mardi 7 novembre 1995 (Séance nº 101)

Association des banquiers canadiens :

Douglas W. Melville, directeur, Affaires commerciales et réglementaires;

Helen K. Sinclair, présidente.

Banque Hongkong du Canada:

Jim Foster, premier directeur, Service du crédit;

Bruna A. Giacomazzi, responsable en chef du crédit.

Banque impériale de commerce du Canada:

Debbie Doyle, conseillère en recherche, Département de l'information sur la commercialisation et des recherches;

Kelly Shaughnessy, premier vice-président, Services aux petites entreprises;

Cliff Shirley, vice-président exécutif et ombudsman.

Banque de Montréal:

Candace Fedoruk, chargée de projets, Recherche commerciale;

Maurice Hudon, premier vice-président, Services de crédit aux particuliers et aux entreprises;

Marilyn Rozsa, vice-présidente, Marché de la PME et Secteur agricole.

Banque nationale du Canada:

Tom Cormier, directeur principal, Gestion des comptes d'entreprises;

Jean Pierre Guindon, directeur, Service du crédit aux entreprises;

Banque de la Nouvelle-Écosse:

Dieter Jentsch, premier vice-président, Banque commerciale canadienne;

Steve Klein, vice-président, Commerces indépendants.

Banque royale du Canada:

Anne Sutherland, vice-présidente, Petites et moyennes entreprises;

Doug Williamson, premier vice-président, Gestion du marché.

Banque Toronto-Dominion:

Terry G. Glossop, vice-président, Division du crédit:

John L. Leckie, premier vice-président, Direction des services financiers et président du Comité sur l'entreprise indépendante de l'Association des banquiers canadiens.

Le mercredi 8 novembre 1995 (Séance nº 102)

«Canadian Medical Discoveries Fund Inc.»:

Frank M. Gleeson, vice-président;

Marc LePage, directeur, Expansion des affaires Conseil de recherches médicales du Canada.

Le mardi 21 novembre 1995 (Séance nº 103)

Industrie Canada:

Peter Sagar, directeur général, Bureau de l'entrepreneurship et de la petite entreprise;

Konrad von Finckenstein, sous-ministre adjoint, Droit des affaires.

Le jeudi 23 novembre 1995 (Séance nº 104)

École de commerce de l'Université Carleton :

George Haines Jr.

Industrie Canada:

Peter Webber, chef d'équipe, Politique de financement de la petite entreprise.

Le mardi 28 novembre 1995 (Séance nº 105)

«Certified General Accountants' Association of Canada»:

Mark Boudreau, directeur, Relations gouvernementales;

Georges Lozano, directeur adjoint, Relations gouvernementales;

Jean Précourt, président du conseil et chef de la direction.

Institut C.D. Howe:

Daniel Schwanen, analyste de politiques principal.

Le jeudi 30 novembre 1995 (Séance nº 106)

Association nationale des camionneurs artisans inc. :

Pierre Beaudet, conseiller juridique;

Clément Bélanger, président-directeur général;

Jean-Pierre Garand, vice-président exécutif.

Secrétariat du commerce intérieur :

André Dimitrijevic, directeur général.

Le mardi 5 décembre 1995 (Séance nº 107)

Association des collèges communautaires du Canada:

Pierre Killeen, agent de relations gouvernementales, Services nationaux;

Sandy Lawrence, directeur, Achats et télécommunication «Sir Sandford Fleming College of Applied Arts and Technology».

Association canadienne des commissions/conseils scolaires:

Marie Pierce, directrice générale.

Association des manufacturiers canadiens :

Jayson Myers, économiste en chef;

Stephen Van Houten, président.

Le jeudi 7 décembre 1995 (Séance nº 108)

Chambre de commerce du Canada:

Sharon Glover, vice-présidente principale, Relations gouvernementales et politique;

Tim Reid, président.

Industrie Canada:

John Licharson, conseiller principal, Secrétariat du commerce intérieur;

Konrad von Finckenstein, sous-ministre adjoint, Droit des affaires.

Le mardi 12 décembre 1995 (Séance nº 109)

Centre canadien du marché du travail et de la productivité:

Rick DesBrisay, membre du Groupe de travail sur l'accès aux capitaux;

Kirk Falconer, agent de programme;

Susan Hart-Kulbaba, membre du Groupe de travail sur l'accès aux capitaux;

Shirley Seward, chef de la direction.

Le jeudi 14 décembre 1995 (Séance nº 110)

Industrie Canada:

Jean-Baptiste Renaud, analyste;

David Waite, analyste principal;

Vinita Watson, directrice générale.

MAIL >POSTE

Canada Post Corporation/Société canadienne des postes

Postage paid

Port pavé

Lettermail

Poste-lettre

8801320 Ottawa

If undelivered, return COVER ONLY to: Canada Communication Group — Publishing 45 Sacré-Coeur Boulevard, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

En cas de non-livraison, retourner cette COUVERTURE SEULEMENT à: Groupe Communication Canada — Édition 45 boulevard Sacré-Coeur, Hull, Québec, Canada, K1A 0S9

The Speaker of the House hereby grants permission to reproduce this document, in whole or in part, for use in schools and for other purposes such as private study, research, criticism, review or newspaper summary. Any commercial or other use or reproduction of this publication requires the express prior written authorization of the Speaker of the House of Commons.

If this document contains excerpts or the full text of briefs presented to the Committee, permission to reproduce these briefs in whole or in part, must be obtained from their authors.

Available from Canada Communication Group — Publishing, Public Works and Government Services Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

Le Président de la Chambre des communes accorde, par la présente, l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ce document à des fins éducatives et à des fins d'étude privée, de recherche, de critique, de compte rendu ou en vue d'en préparer un résumé de journal. Toute reproduction de ce document à des fins commerciales ou autres nécessite l'obtention au préalable d'une autorisation écrite du Président.

Si ce document renferme des extraits ou le texte intégral de mémoires présentés au Comité, on doit également obtenir de leurs auteurs l'autorisation de reproduire la totalité ou une partie de ces mémoires.

En vente: Groupe Communication Canada — Édition, Travaux publics et Services gouvernementaux Canada, Ottawa, Canada K1A 0S9

(111)







